



UIN SUSKA RIAU

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SEKOLAH MENENGAH ATAS AZ-ZUHRA ISLAMIC SCHOOL PEKANBARU

Skripsi

Disajikan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
(S.Pd) Pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Disusun Oleh:

DEVI ANZANI
NIM. 12110322538

UIN SUSKA RIAU
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1447 H/2025 M

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Loyalitas Pelanggan di SMA Az-Zuhra Islamic School Pekanbaru*, yang disusun oleh Devi Anzani, NIM. 12110322538 dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 22 Muharam 1447 H
17 Juli 2025 M

Menyetujui,

Ketua,
Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag
NIP. 19700404 199602 2 001

Pembimbing,


Rini Setyaningsih, M. Pd
NIP. 19910110 201801 2 002



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Loyalitas Pelanggan di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru, yang ditulis oleh Devi Anzani NIM. 12110322538, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 29 Juli 2025. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd) pada program studi manajemen pendidikan islam.

Pekanbaru, 5 Shafar 1447 H

30 Juli 2025 M

Mengesahkan

Sidang Munaqasyah

Penguji I

Penguji II

Dr. Tuti Andrianji, S. Ag., M. Pd.
NIP. 19750314 200710 2 001

Salmiah, M. Pd. E
NIK. 130117008

Penguji III

Penguji IV

Dr. H. Umar Faruq, M. Pd.
NIK. 130211025

Dr. H. Edi Iskandar, S. Ag., M. Pd.
NIP. 19771129 200212 1 004

Dekan
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Prof. Dr. Amirah Diniaty, M. Pd, Kons
NIP. 19751115 200312 2 001



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Devi Anzani
NIM : 12110322538
Tempat/Tgl. Lahir : Jambi, 06 Maret 2003
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Loyalitas Pelanggan di SMA Az-Zuhra Islamic School Pekanbaru**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru,
Yang membuat pernyataan



Devi Anzani
NIM. 12110322538

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGHARGAAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Loyalitas Pelanggan di SMA Az-Zuhra Pekanbaru”. Sholawat dan salam juga tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya. Semoga kita senantiasa istiqomah dalam mengikuti ajarannya.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi Bahasa, penyajian, maupun isi pembahasan. Meski demikian, peneliti berharap karya ini dapat memberikan manfaat, terutama bagi peneliti dan umumnya bagi para pembaca. Penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan cinta, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada bapak Susandi dan mamak Mutimah, yang selalu menjadi semangat terbesar dan sumber kekuatan, inspirasi, motivator, dan doa dalam setiap langkah. Terima kasih atas kasih sayang yang tiada batas, pengorbanan yang tak kenal lelah, doa yang tiada henti, serta segala bentuk dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak. selaku rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. H. Raihani, M.Ed., Ph.D. selaku wakil rektor I, Dr. Alex Wenda, ST, M.Eng. selaku wakil rektor II, Dr. Harris Simaremare, M.T. selaku wakil rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Prof. Dr. Amirah Diniaty, M.Pd., Kons. selaku dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. Sukma Erni, M.Pd. selaku wakil dekan I, Prof. Dr. Zubaidah Amir MZ, M.Pd. selaku wakil dekan II, Dr. H. Jon Pamil, S.Ag, M.Ag. selaku wakil dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Tuti Andriani, S. Ag., M. Pd. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Salmiah, M. Pd. E. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Syafaruddin, Drs, M.Pd. selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan masukan dan dorongan yang tidak terhingga bagi peneliti.
5. Rini Setyaningsih, M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah memberi begitu banyak pelajaran dan bimbingan yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Tuti Adriani, S. Ag., M. Pd. selaku dosen penguji I, Salmiah, M. Pd. E. selaku dosen penguji II, Dr. H. Umar Faruq, M. Pd. selaku dosen penguji III, dan Dr. H. Edi Iskandar, S. Ag., M. Pd. selaku dosen penguji IV yang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

telah memberikan arahan dan saran dalam penyusunan skripsi ini. Segala arahan dan saran yang disampaikan akan menjadi bekal berharga bagi peneliti di masa depan.

7. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah memberi begitu banyak ilmu yang tidak ternilai harganya.
8. Joko Pramono, S.Pd. selaku Kepala SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut.
9. Guru, Staff, dan Peserta didik SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru yang telah membantu peneliti dalam proses penelitian ini.
10. Untuk Keluarga tercinta: Bapak Susandi, Mamak Mutimah, serta Adik-adikku tersayang Rizqy Wulan Dari, M. Rasyid Zikri Al-Fatih, dan M. Faiz Al-Farisy, terima kasih telah menjadi rumah tempat peneliti kembali, tempat doa-doa tak terdengar namun terasa begitu nyata. Dalam setiap langkah perjuangan ini, ada wajah kalian yang hadir dalam bayang, ada semangat kalian yang membisikkan “lanjut, jangan berhenti”. Terima kasih atas cinta yang tulus, doa yang tak pernah putus, dan pengorbanan yang sering tersembunyi tanpa keluh. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian dengan pahala berlipat, kesehatan yang berkah, dan tempat terindah di Jannah-Nya. Aamiin. Kalian adalah alasan peneliti tetap melangkah hingga akhir.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

11. Terkhusus, terimakasih juga peneliti sampaikan kepada diri sendiri, yang telah bertahan dalam sunyi, menelan letih, memeluk tekanan, dan menepis rasa ingin menyerah. Terima kasih karena tetap menulis meski hati nyaris runtuh, tetap berdiri meski pikiran sempat goyah, dan tetap percaya bahwa pertolongan Allah tak pernah datang terlambat.
12. Terima kasih peneliti sampaikan kepada sahabat-sahabat seperjuangan, Khairunnisa, Diah Pusita Sari, Tasya Adinda Pertiwi, Windi Aulia, Hotrima Fahma, dan Leni Pitri Sari, yang telah membersamai langkah ini sejak awal perkuliahan hingga titik akhir penulisan skripsi. Kalian adalah pelipur lelah di tengah padatnya tugas, dan tempat berbagi tawa saat dunia terasa berat. Mudah-mudahan persahabatan ini tetap abadi, dan Allah Swt membala setiap kebaikan kalian dengan limpahan rahmat, keberkahan, dan jalan terbaik dalam hidup.
13. Terima kasih kepada teman-teman KSR PMI UIN Suska Riau dan teman-teman lintas organisasi yang telah menjadi bagian perjalanan peneliti. Dari kerjasama dalam kegiatan, tawa disela kesibukan, dan pelajaran tentang kepedulian dan tanggungjawab, bahkan momen healing bareng. Semoga kebersamaan kita menjadi amal kebaikan dan silaturrahmi kita terus terjaga.
14. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Manajemen Pendidikan Islam, khususnya teman-teman lokal 6 C MPI, KKN, dan PPL, yang telah mewarnai perjalanan ini dengan tawa, semangat, dan kerja sama yang tak terlupakan. Semoga kebersamaan ini menjadi berkah dan dapat dikenang selamanya.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

15. Terakhir, kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, yang telah mendukung dan memotivasi penulis baik dalam penulisan skripsi ini maupun dalam bangku perkuliahan selama penulis menempuh pendidikan di UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Sebagai penutup, penghargaan ini peneliti sampaikan dengan penuh harapan agar karya sederhana ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis, maupun bagi siapa pun yang membaca dan mengambil hikmahnya. Semoga setiap kata yang tertuang menjadi kontribusi kecil yang membawa kebaikan, menjadi inspirasi, serta referensi yang berguna di masa depan serta berniali sebagai amal jariyah.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 15 Juli 2025
Peneliti,

Devi Anzani
NIM. 12110322538

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan rasa Syukur, skripsi ini aku persembahkan untuk orang-orang teristimewa dalam hidupku. Untuk Bapak dan Mamak, yang telah berjuang tanpa kenal lelah, memberikan cinta, do'a dan pengorbanan yang tak terhitung, demi masa depan anak-anaknya. Terima kasih telah menjadi alasan terkuat untuk aku tetap melangkah, bahkan saat kaki ingin berhenti. Untuk adik-adikku tersayang, yang tanpa sadar menjadi sumber semangat saat dunia terasa berat. Tawa kalian, kehadiran kalian, adalah penghibur kakak di sela penat.. Terakhir, untuk diriku sendiri, terima kasih telah bertahan, meski pernah merasa lelah dan sendiri. Ini adalah bentuk apresiasi atas setiap air mata yang jatuh diam-diam, setiap usaha dalam sepi, dan setiap doa yang tak pernah putus meski tak terdengar. Semoga karya ini menjadi bukti kecil bahwa semua perjuangan tidak sia-sia, dan menjadi awal dari langkah-langkah besar di masa depan yang telah lama di'do'akan.

Terkhusus kepada:
Kedua orang tuaku

Bapak Susandi

Untuk Bapak, lelaki yang tak banyak bicara, tapi seluruh hidupnya adalah bahasa cinta. Yang tak pandai menunjukkan rasa, tapi mengajarkanku arti kasih lewat kerja keras yang tak pernah mengenal kata cukup. Aku tahu, harapanmu besar padaku, anak Perempuan pertamamu. Dipundakku, kau titipkan cita-cita yang tak sempat kau wujudkan. Dilangkahku, kau sematkan keyakinan bahwa aku bisa melampaui batas yang dulu menghalangimu. Lelahmu sering tak Nampak, tapi setiap pagi kau berangkat dengan do'a dan Kembali dengan diam yang penuh harap. Aku tahu, dibalik raut lelahmu, ada mimpi yang kau sematkan dalam namaku. Terima kasih, pak. Untuk segala hal yang tak pernah kau minta dibalas, peluhmu, pengorbananmu, dan cinta tulusmu yang kau bungkus dalam tanggung jawab. Skripsi ini kutulis bukan hanya untuk memenuhi kewajiban, tapi juga sebagai bentuk hormat dan cinta, sebagai bukti bahwa harapanmu tidak pernah aku abaikan. Semoga Allah senantiasa melindungimu, melimpahkan keberkahan atas setiap langkahmu, dan kelak mempertemukan kita di surga-Nya. Aamiin. Aku bangga menjadi anakmu, pak. Semoga aku tidak pernah mengecewakanmu.

Mamak Mutimah

Untukmu, mamak. Sosok luar biasa yang tak pernah Lelah mencintai tanpa syarat. Perempuan Tangguh yang selalu menjadi pelindung, penyemangat, dan tempat pulang paling tenang. Sejak aku kecil hingga detik ini, aku tahu, ada banyak air mata yang kau sembunyikan hanya agar anak-anakmu tetap bisa tersenyum. Menjadi anak sulung bukan hal mudah, tapi mamak.... Kaulah yang pertama mengajarkanku untuk kuat. Kaulah yang diam-diam percaya, bahwa aku mampu jadi contoh, jadi harapan, dan jadi tulang punggung bagi adik-adikku. Dalam setiap langkahku, aku membawa do'amumu. Dalam setiap jatuhku, aku ingat wajahmu. Terima kasih makk. Untuk cinta yang tak pernah putus, untuk sabar yang tak pernah



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

habis, untuk do'a-do'a sunyi yang tak pernah kau lewatkan, bahkan saat aku lupa mendo'akan diriku sendiri. Skripsi ini bukanlah balasan yang cukup atas semua kasih dan perjuanganmu, tapi semoga ini bisa menjadi bukti kecil bahwa anak sulungmu ini tak pernah ingin mengecewakanmu. Semoga Allah Swt menjaga mamak selalu, meluaskan rezeki, menenangkan hatimu, dan menjadikanmu penghuni surga-Nya kelak. Aamiin. Aku mencintaimu, mamak. Teramat dalam.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Pendidikan terhadap loyalitas pelanggan di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya optimalisasi pelayanan Pendidikan dalam meningkatkan kepuasan serta membentuk loyalitas peserta didik sebagai pelanggan primer. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metodeologi korelasional. Populasi dalam penelitian ini merupakan peserta didik kelas X, XI, dan XII yang berjumlah 186 orang, dengan sampel sebanyak 127 responden yang dipilih melalui Teknik simple random sampling. Instrumen penelitian berupa angket yang disusun berdasarkan konsep operasional. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pendidikan berada pada kategori baik, begitu pula dengan loyalitas pelanggan. Analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, yang dibuktikan dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,644 berarti variabel kualitas pelayanan Pendidikan (X) dipengaruhi oleh variabel loyalitas pelanggan (Y) sebesar 64,4% sedangkan sisanya sebesar 35,6% (hasil dari 100% - 64,4%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini. Dengan demikian, Semakin baik kualitas pelayanan Pendidikan yang diberikan, maka semakin tinggi loyalitas pelanggan terhadap lembaga Pendidikan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Pendidikan, Loyalitas Pelanggan, ServQual, lembaga Pendidikan.*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

This research aimed at analyzing the influence of educational service quality toward customer loyalty at Senior High School of Az-Zuhra Islamic School Pekanbaru. The background of this research was based on the importance of optimizing educational services in increasing satisfaction and fostering student loyalty as primary customers. Quantitative approach was used in this research with correlational methodology. 186 students at the tenth, eleventh, and twelfth grades were the population of this research, and the samples were 127 respondents selected by using simple random sampling. The research instrument was questionnaire compiled based on operational concepts. Based on the research conducted, the research findings indicated that educational service quality was in good category, as was customer loyalty. Simple linear regression analysis showed that there was a positive and significant influence of educational service quality toward customer loyalty, and it was proven with the score of significance lower than 0.05. The determination coefficient (R^2) was 0.644, and it indicated that the variable of educational service quality (X) was influenced by customer loyalty (Y) 64.4%, while the rest 35.6% (the result of 100%-64.4%) was influenced by other variables not examined in this research. Therefore, the better the educational services quality was provided, the higher the customer loyalty to the educational institution would be.

Keywords: *Educational Service Quality, Customer Loyalty, ServQual, Educational Institutions*

ملخص

يهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير جودة خدمة التعليم على ولاء العمالء في مدرسة الزهراء الثانوية الإسلامية بكتنبارو. وتعتمد أهمية هذه البحث على ضرورة تحسين جودة الخدمة التعليمية لتعزيز رضا التلاميد وبناء ولائهم كمستفيدين أساسين. استخدم البحث المنهج الكمي وفقاً لمنهجية البحث الارباطي. وشملت عينة البحث تلاميد الصفوف العاشر، والحادي عشر، والثاني عشر، وعددهم الإجمالي ١٨٦ تلميذاً، وأختير منهم عينة عشوائية بسيطة مكونة من ١٢٧ تلميذاً. تم جمع البيانات من خلال استبانة مصممة وفقاً للمفاهيم التشغيلية. أظهرت النتائج أن جودة خدمة التعليم تقع في نطاق جيدة، وكذلك ولاء التلاميد. كما أظهر تحليل الانحدار الخطي البسيط أن جودة الخدمة التعليمية تؤثر تأثيراً إيجابياً معنوياً في ولاء التلاميد، إذ كانت قيمة الدلالة أقل من ٥،٠٠٠.. وبلغ معامل التحديد (ر تربيع) ٤،٦٤،٠٠، ما يعني أن ٤،٦٤٪ من متغير جودة الخدمة التعليمية (س) يؤثر على متغير ولاء التلاميد (ص) بنسبة ٤،٦٤٪، بينما النسبة المتبقية البالغة ٦،٣٥٪ (وهي ناتج ١٠٠٪ - ٤،٦٤٪) تُعزى إلى متغيرات أخرى لم يتناولها هذا البحث. وبناءً عليه، كلما تحسنت جودة الخدمة التعليمية المقدمة، ازداد ولاء التلاميد تجاه المؤسسة التعليمية.

الكلمات المفتاحية: جودة خدمة التعليم، ولاء التلاميد، ServQual، المؤسسة التعليمية

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PENGHARGAAN	iv
PERSEMBERAHAN	ix
MOTTO	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Memilih Judul	6
C. Penegasan Istilah	7
D. Permasalahan	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Konsep Teori	10
B. Konsep Operasional	21
C. Penelitian Relevan	24
D. Hipotesis dan Asumsi	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Subjek dan Objek Penelitian	29
D. Populasi dan Sampel	29
E. Teknik Pengumpulan Data	32



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.	
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	
© Hak cipta milik UIN Suska Riau	
BAB IV HASIL PENELITIAN	45
F. Instrumen Penelitian	34
G. Analisis Uji Instrumen dan Persyaratan	37
H. Teknik Analisis Data	40
BAB V KESIMPULAN	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	xxi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Populasi	30
Tabel III.2 Skor Opsi jawaban pada kuesioner	33
Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Pendidikan	35
Tabel III.4 Skor Kualitas Pelayanan Pendidikan	35
Tabel III.5 Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan	36
Tabel III.6 Skor Loyalitas Pelanggan	36
Tabel III.7 Tabel Interpretasi Uji Reliabilitas	39
Tabel III.8 Rekapitulasi dan Kategori Data	40
Tabel IV.1 Daftar Ketersediaan Sarana dan Prasarana	49
Tabel IV.2 Daftar Tenaga Pendidik SMA Az-Zuhra Pekanbaru	50
Tabel IV.3 Daftar Tenaga Kependidikan SMA Az-Zuhra Pekanbaru	51
Tabel IV.4 Daftar Nama Pustakawan SMA Az-Zuhra Pekanbaru	52
Tabel IV.5 Daftar Nama Laboran SMA Az-Zuhra Pekanbaru	52
Tabel IV.6 Daftar Jumlah Peserta Didik SMA Az-Zuhra Pekanbaru	52
Tabel IV.7 Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan Pendidikan)	54
Tabel IV.8 Uji Validitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)	55
Tabel IV.9 Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan Pendidikan)	56
Tabel IV.10 Tabel Interpretasi Uji Reliabilitas	57
Tabel IV.11 Uji Reliabilitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)	57
Tabel IV.12 Tabel Interpretasi Uji Reliabilitas	58
Tabel IV.13 Penyajian Data Pernyataan X1	58
Tabel IV.14 Penyajian Data Pernyataan X2	59
Tabel IV.15 Penyajian Data Pernyataan X3	60
Tabel IV.16 Penyajian Data Pernyataan X4	60
Tabel IV.17 Penyajian Data Pernyataan X5	61
Tabel IV.18 Penyajian Data Pernyataan X6	62
Tabel IV.19 Penyajian Data Pernyataan X7	62
Tabel IV.20 Penyajian Data Pernyataan X8	63



Tabel IV.21 Penyajian Data Pernyataan X9	64
Tabel IV.22 Penyajian Data Pernyataan X10	64
Tabel IV.23 Penyajian Data Pernyataan X11	65
Tabel IV.24 Penyajian Data Pernyataan X12	66
Tabel IV.25 Penyajian Data Pernyataan X13	66
Tabel IV.26 Penyajian Data Pernyataan X14	67
Tabel IV.27 Penyajian Data Pernyataan X15	68
Tabel IV.28 Penyajian Data Pernyataan X16	68
Tabel IV.29 Penyajian Data Pernyataan X17	69
Tabel IV.30 Penyajian Data Pernyataan X18	70
Tabel IV.31 Penyajian Data Pernyataan X19	70
Tabel IV.32 Penyajian Data Pernyataan X20	71
Tabel IV.33 Penyajian Data Pernyataan X21	72
Tabel IV.34 Penyajian Data Pernyataan X22	72
Tabel IV.35 Penyajian Data Pernyataan X23	73
Tabel IV.36 Penyajian Data Pernyataan X24	74
Tabel IV.37 Penyajian Data Pernyataan X25	74
Tabel IV.38 Rekapitulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan ..	75
Tabel IV.39 Interpretasi dan Kategori Data	77
Tabel IV.40 Penyajian Data Pernyataan Y1	78
Tabel IV.41 Penyajian Data Pernyataan Y2	78
Tabel IV.42 Penyajian Data Pernyataan Y3	79
Tabel IV.43 Penyajian Data Pernyataan Y4	80
Tabel IV.44 Penyajian Data Pernyataan Y5	80
Tabel IV.45 Penyajian Data Pernyataan Y6	81
Tabel IV.46 Penyajian Data Pernyataan Y7	82
Tabel IV.47 Penyajian Data Pernyataan Y8	82
Tabel IV.48 Penyajian Data Pernyataan Y9	83
Tabel IV.49 Penyajian Data Pernyataan Y10	84
Tabel IV.50 Penyajian Data Pernyataan Y11	84

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

• Tabel IV.51 Penyajian Data Pernyataan Y12	85
• Tabel IV.52 Penyajian Data Pernyataan Y13	86
• Tabel IV.53 Penyajian Data Pernyataan Y14	86
• Tabel IV.54 Penyajian Data Pernyataan Y15	87
• Tabel IV.55 Penyajian Data Pernyataan Y16	88
• Tabel IV.56 Penyajian Data Pernyataan Y17	88
• Tabel IV.57 Penyajian Data Pernyataan Y18	89
• Tabel IV.58 Rekapitulasi Data Variabel Loyalitas Pelanggan	90
• Tabel IV.59 Interpretasi dan Kategori Data	91
• Tabel IV.60 Uji Normalitas Data	92
• Tabel IV.61 Uji Linearitas Data	93
• Tabel IV.62 Uji Regresi Linear Sederhana	94
• Tabel IV.63 Uji Persial (T)	95
• Tabel IV.64 Uji Koefisien Determinasi	96



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Angket Penelitian
Lampiran 2 Tabulasi Data Variabel X (Kualitas Pelayanan Pendidikan)
Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)
Lampiran 4 ACC Sinopsis
Lampiran 5 Lembar Disposisi
Lampiran 6 SK Pembimbing Skripsi
Lampiran 7 Surat Izin Melakukan Pra riset
Lampiran 8 Surat Balasan Pra riset
Lampiran 9 Blangko mengikuti Ujian Seminar Proposal
Lampiran 10 Blangko Bimbingan Proposal
Lampiran 11 Acc Seminar Proposal
Lampiran 12 Lembar Pengesahan Perbaikan Ujian Proposal
Lampiran 13 Surat Izin Riset
Lampiran 14 ACC Angket
Lampiran 15 Surat Balasan Izin Riset
Lampiran 16 Blangko Mengikuti Ujian Munaqosah
Lampiran 17 Blangko Bimbingan Skripsi
Lampiran 18 ACC Skripsi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan dinamika kemajuan zaman, dunia Pendidikan harus mampu beradaptasi dan mengoptimalkan kualitas pelayanan pendidikan guna memenangkan persaingan dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Meningkatnya intensitas persaingan memaksa lembaga Pendidikan untuk memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggan agar sesuai harapan pelanggan dengan menyediakan kualitas pelayanan yang lebih berkualitas dibandingkan dengan pesaing. Hal demikian menuntut lembaga Pendidikan agar terus berinovasi untuk menyediakan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan harapan pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan tercapai dan dapat membangun loyalitas pelanggan terhadap lembaga Pendidikan.¹ Artinya kepuasan pelanggan menjadi kriteria utama penting untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk membangun pelanggan yang loyal dan setia, lembaga Pendidikan perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik.

Kloter mengemukakan bahwa loyalitas pelanggan merupakan konsisten kuat dari pelanggan untuk terus membeli kembali produk atau jasa terhadap suatu merek pada lembaga Pendidikan yang sama.² Untuk dapat meningkatkan

¹ Rahmah, Puji, Muhammad Alamsyah Ramli, and Nursakia Nursakia. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada Yayasan Pendidikan An-Nailah Kabupaten Soppeng." *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen dan Akuntansi)* 6.1 (2023), h. 57.

² Pritandhari, Meyta. "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dan dampaknya terhadap keunggulan bersaing (studi pada bmt amanah ummah sukoharjo)." *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro* 3.1 (2015), h. 52.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

loyalitas para pelanggan kepada lembaga Pendidikan terdapat 2 (dua) faktor penentu yang mempengaruhi loyalitas pelanggan meliputi: kualitas pelayanan (*service quality*) dan harga (*Price*).³ Artinya dengan memberikan kualitas pelayanan yang unggul akan menjadi asset berharga bagi lembaga Pendidikan, karena berdampak langsung dalam meningkatkan citra dan membangun kepercayaan pelanggan. Jika lembaga Pendidikan telah menerima tanggapan positif dari pelanggan, maka pelanggan akan memberikan tanggapan yang baik dan berkembang menjadi pelanggan yang loyal. Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu harga yang kompetitif. Faktor-faktor tersebut memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang kemudian berdampak pada loyalitas pelanggan.

Sedangkan menurut Nugroho, beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan meliputi: 1) kualitas (produk); 2) nilai (harga); 3) citra merek; 4) kepuasan; 5) kemudahan dan kenyamanan; 6) pelayanan; 7) garansi dan jaminan.⁴ Dengan demikian, loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kompleks. Faktor pelayanan adalah suatu faktor yang tidak dapat disepakati karena pelayanan berkaitan langsung dengan pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan unggul dan berkualitas, sehingga akan membuat pelanggan merasa nyaman dan puas, akibatnya akan menjadi pelanggan yang loyal/setia dan memberikan informasi baik kepada orang-orang disekitarnya.

³ Rahmah, Puji, Muhammad Alamsyah Ramli, and Nursakia Nursakia, Loc.cit.

⁴ Algafiky, Rizky, and Rachmat Gunawan. "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi empiris pada CV Ara Turangga Putra Megamendung Bogor)." *Jurnal Manajemen Dinamis* 6.2 (2024), h. 123.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan dan membuat pelanggan tidak ingin kembali menggunakan produk atau jasa yang diberikan.

Keberhasilan suatu lembaga Pendidikan dilihat dari kemampuan Lembaga dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Dengan adanya pelanggan yang loyal dapat menjadi asset berharga bagi lembaga Pendidikan karena dapat memberikan manfaat jangka panjang seperti membeli kembali dan merekomendasikan produk atau jasa lembaga Pendidikan kepada khalayak ramai.⁵

Lembaga Pendidikan memiliki tanggung jawab untuk menyediakan kualitas pelayanan pendidikan yang optimal bagi pelanggannya. Menurut Sutarto HP, pelanggan di lembaga Pendidikan ada tiga meliputi pelanggan primer, sekunder, dan tersier. Pelanggan primer di lembaga Pendidikan yaitu peserta didik, pelanggan sekunder yaitu orang tua atau wali peserta didik, serta pelanggan tersier yaitu Masyarakat dan pemerintah.⁶ Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pelanggan pada peserta didik sebagai pelanggan primer yang langsung menggunakan dan menerima manfaat produk atau jasa yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam mempengaruhi keputusan pelanggan apakah akan berlangganan atau tidak. Menurut Kotler,

⁵ Maulana, Gebyar Rizky. *Analisis Loyalitas Merek (Brand Loyalty) Pada Mahasiswa Universitas Islam Riau Pengguna Aplikasi Pembayaran Digital Gopay*. Diss. Universitas Islam Riau, 2021, h. 29.

⁶ Munir, M. "Kepuasan pelanggan dan pemilihan jasa pendidikan." *Intizam: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3.2 (2020), h. 48.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kualitas pelayanan penting dikelola dengan baik karena penilaian pelanggan ditentukan oleh kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan.⁷ Kualitas pelayanan bersifat tidak dapat diraba namun dapat dirasakan dari tindakan yang diberikan. Tjiptono dan Chandra mengartikan kualitas pelayanan sebagai tingkat seberapa baik layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.⁸ Kualitas pelayanan dapat dijadikan strategi untuk memenangkan kepercayaan pelanggan agar dapat loyal terhadap lembaga. Disamping itu, lembaga juga perlu memahami kebutuhan dan keinginan yang diharapkan pelanggan. Kotler dan Keller dalam Syafarudin menjelaskan kualitas sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang mampu memenuhi kepuasan pada kebutuhan pelanggan yang telah dinyatakan atau tersirat.⁹ Kualitas layanan dipengaruhi oleh dua faktor meliputi, pelayanan yang diharapkan (*expected service*) oleh pelanggan dan pelayanan yang diterima (*perceived service*) secara nyata.¹⁰ Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dapat dikatakan baik atau positif, begitupun sebaliknya.

⁷ Zulyanti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di Ma Nu Banat Kudus*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2024), h. 01.

⁸ Oktavia, Vidya Dara, Sarsono Sarsono, and Fithri Setya Marwati. "Loyalitas pelanggan ditinjau dari pelayanan, kepuasan dan kepercayaan pada CV cipta kimia sukoharjo." *Jurnal ilmiah edinomika* 6.1 (2022), h. 542.

⁹ Erinawati, Fajrini, and Afriapollo Syafarudin. "Pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi terhadap keputusan." *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* 1.1 (2021), h. 134.

¹⁰ Risma Ismatul Muhibbah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*, (Surakarta: Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022), h. 02.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan teori ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zethaml, Berry dan Tjiptono bahwa teori dimensi dari kualitas pelayanan ada lima jenis yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Keberadaan dimensi tersebut sangat penting karena dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diterapkan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara optimal.

Salah satu harapan pelanggan pada lembaga Pendidikan adalah pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan dan memperoleh Pendidikan berkualitas. Kualitas yang baik dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan, sehingga menciptakan kepuasan. Kualitas lembaga pendidikan juga dilihat dari loyalitas pelanggan karena pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan akan loyal.

Pada intinya dengan memberikan kualitas pelayanan pendidikan secara optimal berarti membantu pelanggan Pendidikan untuk mendapatkan kebutuhan dan keinginan yang sesuai harapan, sehingga pelanggan puas dan loyal terhadap lembaga Pendidikan. Kualitas pelayanan pendidikan menjadi faktor kunci yang dapat mempengaruhi reputasi dan keputusan pelanggan dalam memilih lembaga Pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang penulis temukan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru pada Selasa, 21 Januari 2025, penulis menemukan gejala-gejala berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Penyimpanan arsip belum optimal karena tidak ada standar operasional prosedur (SOP) yang jelas.
2. Waktu respons yang lama dalam memberikan kejelasan informasi lanjutan bagi mahasiswa yang mengakibatkan kurangnya efisiensi dalam sistem pelayanan sekolah.

Dengan demikian, berdasarkan pengamatan awal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Loyalitas Pelanggan di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru”.

B. Alasan Memilih Judul

Berikut adalah beberapa alasan yang mendorong penulis untuk memilih judul penelitian ini:

1. Pokok permasalahan yang penulis teliti sejalan dengan program studi Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Menurut informasi yang dimiliki penulis, penelitian yang mengkaji topik ini belum pernah dilakukan sebelumnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Penulis merasa optimis untuk meneliti pokok permasalahan yang terjadi di lapangan.
4. Lokasi dalam penelitian tersebut terjangkau oleh penulis yaitu berada di pekanbaru.

C. Penegasan Istilah

Guna menghindari terjadinya pembahasan yang melebar dan memudahkan pemahaman dalam mengkaji topik ini, penulis memberikan penegasan istilah yang ada dalam judul tersebut.

1. Kualitas Pelayanan

Lewis dan Booms merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas pelayanan diukur dari seberapa baik pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan atau ekspektasi pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dipahami mampu dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.¹¹

2. Loyalitas Pelanggan

Kloter berpendapat bahwa loyalitas pelanggan adalah konsisten kuat dari pelanggan untuk melakukan pembelian kembali produk/jasa terhadap suatu merek pada lembaga Pendidikan yang sama.¹² Jadi loyalitas pelanggan dalam Pendidikan dapat diukur dengan frekuensi atau proporsi peserta didik diantaranya seperti merekomendasikan sekolah pada khalayak, retensi peserta didik, kepuasan berkelanjutan dan partisipasi aktif.

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, beberapa permasalahan yang diidentifikasi dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

¹¹ Hidayat, Deddy Rakhmad. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi* 1.1 (2020), h. 17.

¹² Pritandhari, Meyta., *Loc. Cit.*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Ketidakhadiran standar operasional prosedur (SOP) tertulis yang mengatur penyimpanan arsip menyebabkan kegiatan pengelolaan arsip belum berjalan secara optimal sesuai harapan.
- b. Lambatnya alur penyampaian informasi lanjutan menyebabkan efektivitas pelayanan informasi belum maksimal.

2. Batasan Masalah

Supaya penelitian lebih terstruktur dan efektif dari aspek biaya dan waktu, maka penulis membatasi permasalahan penelitian pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Loyalitas Pelanggan di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru.

3. Rumusan Masalah

Berlandaskan identifikasi masalah diatas, penulis dapat mengambil rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya:

- a. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap loyalitas pelanggan di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**1. Tujuan Penelitian**

Berlandaskan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap loyalitas pelanggan di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Manfaat Teoritis

Penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan wawasan, informasi dan ilmu pengetahuan terkait pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap loyalitas pelanggan dan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai bahan pedoman atau perbandingan.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang kualitas pelayanan pendidikan dan loyalitas pelanggan agar dapat memperdalam ilmu pengetahuan dibangku kuliah dan dapat diterapkan dalam dunia kerja.
- 2) Bagi Institusi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang berguna bagi institusi dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II**KAJIAN TEORI****A. Konsep Teori****1. Konsep Loyalitas Pelanggan**

Kata “loyalitas” berasal dari kata “loyal” yang artinya setia atau taat.

Secara harfiyah loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan, yaitu kesetiaan untuk memilih dan mempertahankan suatu objek.¹³ Loyalitas adalah kepercayaan pelanggan yang kuat untuk membeli kembali produk atau jasa secara terus-menerus, meskipun efek eksternal seperti situasi dan strategi pemasaran yang mengakibatkan perubahan perilaku pelanggan.¹⁴ Sedangkan Kotler dan Keller menjelaskan loyalitas sebagai sebuah komitmen yang dijunjung tinggi untuk tetap membeli dan mendukung secara terus menerus produk atau jasa yang sama, walaupun faktor situasional dan usaha pemasaran dapat mempengaruhi perubahan pilihan pelanggan.¹⁵

Sementara itu, menurut Winarti dan Primadiana loyalitas merupakan kuantitas dan frekuensi pembelian pelanggan terhadap suatu lembaga, serta kualitas hubungan yang dipengaruhi oleh kepuasan, kepercayaan dan kesetiaan yang akan menentukan loyalitas pelanggan.¹⁶ Loyalitas berdasarkan definisi diatas adalah komitmen dan kesetiaan mendalam dari

¹³ Srisusilawati, Popon, et al. “*Loyalitas Pelanggan*”, (Widina Bhakti Persada: Bandung), 2023, h. 06.

¹⁴ *Ibid*, h. 07.

¹⁵ Sasongko, Sambodo Rio. "Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran)." *Jurnal ilmu manajemen terapan* 3.1 (2021), h. 106.

¹⁶ Srisusilawati, Popon, et al. *Loc.cit*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan untuk terus menggunakan produk atau jasa yang sama, meskipun terdapat pengaruh lain dari keadaan dan usaha pemasaran. Kuantitas dan frekuensi pembelian pelanggan, serta kualitas hubungan meliputi kepuasan, kepercayaan dan kesetiaan termasuk dalam loyalitas.

Pelanggan merupakan individu yang terus menerus melakukan pembelian dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh suatu lembaga, sehingga pelanggan dapat dikatakan memiliki hubungan langsung dan tidak langsung dengan lembaga yang dijalankan.¹⁷ Kartajaya menyatakan, pelanggan yang setia (loyal) cenderung bersedia membeli dengan harga yang lebih tinggi dan melakukan pendaftaran berulang (*repeat purchase*) serta merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain. Tingkat kepuasan pelanggan berperan penting dalam mempengaruhi sikap pelanggan dalam melakukan pembelian berulang. Apabila pelanggan merasa kebutuhannya terpenuhi sesuai harapan, maka pelanggan cenderung mengembangkan sikap loyal terhadap produk atau jasa yang diperoleh.¹⁸

Menurut Kotler dan Keller, loyalitas pelanggan merupakan kepercayaan pelanggan untuk membeli berulang dan menggunakan produk atau jasa yang disukai dan dibutuhkan, serta berencana untuk melakukan pembelian secara berulang dimasa depan.¹⁹ Sedangkan menurut Palmatier, loyalitas pelanggan adalah hasil dari kombinasi/ hubungan multidimensi

¹⁷ Mashuri, Mashuri. "Analisis Dimensi Loyalitas Pelangan Berdasarkan Perspektif Islam." *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9.1 (2020), h. 58.

¹⁸ *Ibid*, h. 55.

¹⁹ Algafiky, Rizky, and Rachmat Gunawan, *Loc.cit*, h. 123.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

antara sikap (*attitude*), minat (*commitment*), persepsi terhadap kinerja produk atau jasa, dan perilaku pelanggan. Loyalitas ini memanifestasikan diri untuk kesediaan pelanggan dalam melakukan pembelian ulang dan tetap setia meskipun harganya naik.²⁰

Adapun menurut Salnes dalam Al-Rasid mengatakan bahwa, loyalitas pelanggan tercipta ketika pelanggan merasa puas dengan kualitas merek dan kualitas layanan yang diterima, sehingga memiliki niat untuk mempertahankan hubungan jangka Panjang dengan merek tersebut.²¹ Dapat ditarik kesimpulan bahwa loyalitas pelanggan adalah kepercayaan dan komitmen para pelanggan bertahan untuk terus menerus membeli dan menggunakan produk atau jasa yang terpilih dan berencana melakukan pembelian berulang dimasa depan, karena merasa puas terhadap kualitas merek dan layanan yang diterima. Pelanggan yang loyal tidak hanya diukur dari jumlah pembelian, melainkan dari frekuensi melakukan pembelian secara berulang dan kemampuan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain agar membeli.²²

Menurut Curatman dan Suroso, tujuan loyalitas pelanggan adalah tahap akhir dari proses pemasaran yang efektif, karena pelanggan yang setia

²⁰ Ma'rufah, Afni. "Strategi service quality sebagai media dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan jasa pendidikan." *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* 4.2 (2023), h. 816.

²¹ Sasongko, Sambodo Rio., *Op.cit*, h. 106-107.

²² *Ibid*, h. 107

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bisa menjadi basis yang berharga untuk meningkatkan penjualan dan pengembangan produk di pasar.²³

Loyalitas pelanggan dibangun memalui kepuasan pelanggan dan penyampaian nilai yang unggul. Menurut Kotler dan Keller loyalitas pelanggan memiliki dua dimensi, diantaranya:²⁴

- a. Loyalitas perilaku (*Behavioral Loyalty*), pelanggan melakukan pembelian berulang berdasarkan pengalamannya sebelumnya.
- b. Loyalitas Sikap (*Attitudinal Loyalty*), komitmen psikologi yang mencerminkan kepercayaan dan kesetiaan pelanggan.

Dengan adanya loyalitas pelanggan yang kuat dapat menciptakan hubungan yang menguntungkan antara lembaga dan pelanggan, serta meningkatkan kemungkinan rekomendasi positif dan menunjukkan kekebalan terhadap tawaran pesaing.

2. Indikator Loyalitas Pelanggan

Indikator loyalitas pelanggan sebagai standar atau acuan untuk mengukur kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa, yang mengacu pada kepercayaan, kesetiaan, dan cenderung timbul rasa keinginan merekomendasikan produk ke orang lain.²⁵

Lembaga dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dengan didukung oleh berbagai indikator-indikator yang tepat untuk diterapkan.

²³ Srisusilawati, Popon, *et al.*, *Op.cit*, h. 08.

²⁴ Ida Rahmayanti, *Op.cit*, h. 29.

²⁵ Srisusilawati, Popon, *et al.*, *Op.cit*, h. 149.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indikator yang dapat digunakan menurut beberapa pendapat diantaranya sebagai berikut.

Indikator loyalitas pelanggan menurut Zeithaml dalam Parasuraman adalah: a) melakukan komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) secara terus menerus, b) tetap setia dan tidak memiliki keinginan untuk beralih ke produk atau jasa yang ditawarkan pesaing, c) meningkatkan pembelian produk dari lembaga tersebut.²⁶ Adapun 3 (tiga) indikator loyalitas pelanggan yang dijelaskan oleh Kotler dan Keller, yaitu: a) *repeat* atau kesetiaan pelanggan dalam membeli ulang suatu produk atau jasa secara rutin, b) *retention* atau menarik dan mempertahankan pelanggan yang dimiliki, supaya terus membeli produk yang ditawarkan lembaga, c) *Referrals* atau metode *word of mouth* untuk mengimbau pelanggan dan merekomendasikan produk ke orang lain.²⁷

Sementara menurut Griffin dalam Yunaida mengungkapkan indikator loyalitas pelanggan diantaranya ada lima, yaitu: a) tidak membeli produk pesaing, b) kepuasan menggunakan produk atau jasa, c) mereferensikan produk kepada orang lain, d) melakukan pembelian produk atau jasa secara berulang, e) berkomitmen menggunakan produk.²⁸

UIN SUSKA RIAU

²⁶ Ma'rufah, Afni., *Op.cit*, h. 817.

²⁷ Srisusilawati, Popon, *et al.*, *Op.cit*, h. 152-153.

²⁸ Agustina, Nurul Aini, Sugeng Pradikto, dan Nurus Sobakh. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Keamanan Data Simcard Indosat Terhadap Loyalitas Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas PGRI Wiranegeara." *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* 1.2 (2023), h. 352.

Menurut perspektif Tjiptono, terdapat enam indikator yang dapat diterapkan untuk mengukur loyalitas pelanggan, sebagai berikut:²⁹

- a) Pendaftaran berkelanjutan, adanya kesediaan pelanggan untuk melakukan pendaftaran secara berkelanjutan. Demikian lembaga perlu menjaga relasi yang sangat baik kepada pelanggan sehingga *repeat pembelian*.
- b) Kebiasaan menggunakan produk tersebut, pelanggan yang loyal akan konsisten untuk melakukan pembelian kembali karena merasa puas dengan kebutuhan dan harapan yang diinginkan.
- c) Menggemari produk tersebut, setelah pelanggan merasakan kualitas dan manfaat dari produk, pelanggan akan terus mencari tahu lebih banyak tentang produk, sehingga pelanggan dapat menggemari produk yang diberikan. Hal demikian dapat menjadi salah satu tanda loyalitas pelanggan.
- d) Konsisten memilih produk tersebut, dengan banyaknya pilihan lembaga yang menyediakan berbagai produk kualitas, tetapi pelanggan tetep setia dan tidak berpaling ke produk pesaing. hal ini menunjukkan emosional pelanggan yang tinggi dalam memilih produk yang disediakan.
- e) Yakin dengan kualitas produk yang terbaik, pelanggan yang loyal akan beranggapan produk yang dipilihnya merupakan produk terbaik,

²⁹ Srisusilawati, Popon, *et al.*, *Op.cit*, h. 150-151.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehingga tidak terpengaruh dengan produk pesaing lain yang ditawarkan.

- f) Merekomendasikan produk kepada orang lain, pelanggan yang loyal akan dengan senang hati da sukarela menawarkan produk ke orang lain. Disamping itu, lembaga juga mendapat keuntungan dari *referral* tersebut untuk meningkatkan pemasaran tanpa mengeluarkan biaya (gratis).

Berdasarkan pendapat diatas, indikator loyalitas pelanggan dapat disimpulkan diantaranya; *repeat* atau pembelian kembali suatu produk, *retention* atau mempertahankan kesetiaan pelanggan terhadap produk, *referall* atau merekomendasikan produk dari mulut ke mulut (*word of mouth*), komitmen memilih produk tersebut sehingga tidak tergiur produk dari pesaing, pelanggan puas dan suka dengan produk dan jasa yang ditawarkan, dan yakin dengan produk dan jasa yang dipilih. Memiliki pelanggan yang loyal merupakan tujuan utama suatu lembaga karena dapat menjamin keberhasilan lembaga dalam waktu jangka panjang.

3. Konsep Kualitas Pelayanan Pendidikan

Menurut kamus Bahasa Indonesia, kualitas diartikan sebagai tingkat kebaikan sesuatu, tingkatan kemampuan atau mutu yang dimiliki sesuatu. Adapun menurut Fardy Tjiptono mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan untuk memenuhi persyaratan, kecocokan, perbaikan, kualitas produk (bebas dari cacat dan kerusakan), pemenuhan kebutuhan pelanggan, kualitas proses (melakukan segala sesuatu dengan benar) dan kepuasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan.³⁰ Sedangkan Setiawan dalam Yuliasari mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang terus berubah dan berkembang mencakup produk, jasa, manusia, proses dilingkungan yang untuk memenuhi harapan pelanggan.³¹ Jadi, kualitas diartinya sebagai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan standar kualitas yang fleksibel dan adaptif.

Pelayanan menurut Kotler adalah tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan dari pihak satu ke pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.³² Sedangkan menurut Gloriano, pelayanan adalah rangkaian proses yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan pelanggan.³³ Dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian tindakan atau aktivitas yang disediakan oleh satu pihak untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan pelanggan lain dengan karakteristik yang tidak berwujud dan direncanakan dengan baik. Dengan demikian, Susanto dalam Gloriano menyatakan jika pelayanan dilakukan dengan baik dan memuaskan akan mempertinggi kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang diberikan sehingga pelanggan akan melakukan pembelian yang berulang.³⁴

³⁰ Aysha, Siti Nur. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Wali Murid Di Sekolah Dasar Negeri Minas Timur*. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022, h. 16.

³¹ Gloriano, Gloriano, and Jaka Nugraha. "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa." *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 10.3 (2022), h. 235.

³² *Ibid*, h. 234.

³³ *Ibid*, h. 233.

³⁴ *Ibid*, h. 234.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller adalah totalitas fitur dan karakteristik suatu produk atau pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan baik yang dinyatakan ataupun yang tidak dinyatakan.³⁵ Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan sesuai ekspektasi pelanggan.³⁶ Kualitas pelayanan dapat diringkas sebagai kemampuan suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan baik, memiliki tingkat keunggulan dan mewujudkan ekspektasi pelanggan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan dikenal dengan nama model ServQual (*Service Quality*). Parasuraman mengembangkan instrumen ini untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan perbedaan antara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterima. Model ini terdiri dari lima dimensi, diantaranya:³⁷

- a. Bukti fisik (*Tangibles*); fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas.
- b. Keandalan (*Reliability*); kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*); kemauan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.

³⁵ Oktavia, Vidya Dara, Sarsono Sarsono, and Fithri Setya Marwati. "Loyalitas pelanggan ditinjau dari pelayanan, kepuasan dan kepercayaan pada CV cipta kimia sukoharjo." *Jurnal ilmiah edunomika* 6.1 (2022), h. 542.

³⁶ *Ibid.*

³⁷ Ida Rahmayanti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Lembaga Bimbingan Belajar Prima Smart Tabalong*. Diss. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2024, h. 23.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Jaminan (*Assurance*); pengetahuan, kesopanan, karakter, dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan.
- e. Empati (*Empathy*); perhatian individual kepada pelanggan.

Model ServQual tersebut digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di suatu lembaga. Adapun kualitas layanan menurut Parasuraman dipengaruhi oleh dua faktor yaitu, layanan yang diharapkan (*Expected Service*) dan layanan yang diterima (*Perceived Service*). Jika layanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, maka layanan dianggap baik dan positif.

4. Indikator Kualitas Pelayanan Pendidikan

Menurut Tjiptono dalam Syahputra, mengatakan ada 5 (lima) indikator kualitas pelayanan diantaranya, yaitu:³⁸

- a. Kehandalan (*Reliability*), mencakup kemampuan memberikan pelayanan yang akurat, cepat, dan dapat memuaskan pelanggan.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*), mencakup kemampuan pegawai dalam membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang tanggap.
- c. Jaminan kepercayaan (*Assurance*), mencakup kemampuan, karakter, kesopanan, dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dan tidak ada keraguan.

³⁸ Risma Ismatul Muhibbah, *Op.cit*, h. 13.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- d. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam berkomunikasi dan mampu memahami kebutuhan pelanggan serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.
- e. Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kualitas fasilitas, peralatan, dan sarana komunikasi yang baik untuk meyakinkan pelanggan.

Indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sedangkan menurut Zeithmal, kualitas pelayanan Pendidikan dapat diukur menggunakan 10 indikator, diantaranya yaitu: a. keadaan fisik yang memadai; b. keterandalan; c. kredibilitas; d. kompetensi dan keahlian; e. kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan; f. komunikasi yang efektif; g. responsif dan daya tanggap; h sikap sopan dan ramah; i. system perlindungan; j. aksesibilitas yang mudah.³⁹ Dari sepuluh indikator kualitas pelayanan menurut Zeithmal diatas dalam Hardianyah menyederhanakan indikator kualitas pelayanan menjadi lima, diantaranya: *tangible* (berwujud), *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *empathy* (empati), dan *assurance* (jaminan).⁴⁰

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Loyalitas Pelanggan

³⁹ Fredy, Fredy, Yonarlianto Tembang, and Ratna Purwanti. "Analisis Kepuasan Orangtua dan Siswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar." *Musamus Journal of Primary Education* 2.1 (2019), h. 60.

⁴⁰ Aysha, Siti Nur. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Wali Murid Di Sekolah Dasar Negeri Minas Timur*. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022, h. 18.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas pelayanan Pendidikan adalah kemampuan lembaga Pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas. Sebagai penyedia jasa Pendidikan, lembaga harus mampu menenuhi ekspektasi yang diharapkan pelanggan karena kualitas pelayanan Pendidikan yang unggul dan berkualitas menjadi salah satu kunci keberhasilan lembaga Pendidikan sehingga dengan adanya pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.⁴¹

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono terdapat lima dimensi kualitas layanan yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas layanan, yaitu: a. Berwujud (*Tangible*); b. Empati (*Emphaty*); c. Keandalan (*Reliability*); d. Keresponsifan (*Responsiveness*); e. Keyakinan (*Assurance*). Dengan memahami dimensi kualitas pelayanan tersebut, lembaga Pendidikan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Pendidikan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai harapan.⁴²

B. Konsep Operasional

Konsep operasional diaplikasikan untuk dijadikan pedoman dalam melakukan pengukuran terhadap variabel penelitian yang akan diukur dan dianalisis secara objektif dan akurat. Penggunaan konsep operasional ini

⁴¹ Triwijayanti, Nobita, Herry Sanoto, and Mila Paseleng. "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua." *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan* 12.1 (2022), h. 75.

⁴² Ida Rahmayanti, *Loc.cit.* h. 23.

memudahkan peneliti dalam memperjelas parameter penelitian sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan fokus dan terarah. Konsep tersebut berkenaan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Loyalitas Pelanggan di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru. Penelitian tersebut memiliki dua variabel yang akan dianalisis, diantaranya kualitas pelayanan pendidikan (variabel X) dan loyalitas pelanggan (variabel Y).

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas pelayanan pendidikan (X) menurut Tjiptono dalam Syahputra	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1. Kemampuan memberikan pelayanan yang akurat, cepat, dan dapat memuaskan pelanggan.
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Kecakapan pegawai dalam membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang tanggap. 2. Keterampilan pegawai dalam merespon pertanyaan pelanggan dan memberikan informasi yang akurat.
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Kemampuan pegawai dalam menunjukkan pengetahuan dan kompetensi, Tingkat kesopanan dalam menghadapi pelanggan, dan kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya dan tidak ada keraguan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Empati (<i>Emphaty</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecakapan pegawai dalam memberi layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pegawai dengan sabar. 2. Memiliki Tingkat kepedulian terhadap pelanggan dan mampu berkomunikasi dengan efektif.
	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan fasilitas, perlalatan, material dan dokumen yang berkualitas untuk digunakan.

Sumber: *Risma Ismatul Muhibbah, (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening, (Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta).*

Variabel	Dimensi	Indikator
Loyalitas Pelanggan (Y) Menurut Kotler dan Keller.	<i>Repeat</i> atau pembelian kembali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Frekuensi pembelian ulang produk atau jasa oleh pelanggan
	<i>Retention</i> atau mempertahankan kesetiaan pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berapa persentase pelanggan tetap yang membeli produk atau jasa lembaga 2. Berapa lama waktu pelanggan tetap menggunakan produk atau jasa lembaga
	<i>Referral</i> atau merekomendasikan produk atau jasa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berapa persentase pelanggan yang merekomendasikan produk atau jasa pada orang lain

Sumber: *Srisusilawati, P., Burhanudin, J., Trenggana, A. F. M., Anto, M. A., Kusuma, G. P. E., Rahmasari, L. F., ... & Dewi, I. C. (2023). Loyalitas Pelanggan, (Widina Bhakti Persada: Bandung).*

C. Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian yang relevan digunakan sebagai bentuk perbandingan untuk menghindari kesamaan dengan penelitian sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk menegaskan dan menunjukkan keaslian bahwa topik penelitian yang dilakukan penulis belum diteliti oleh peneliti lain. Dibawah ini beberapa penelitian relevan, diantaranya:

1. Dakhori, Dewi Apriliani dan Hanung Sudibyo (2024) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal”.

Hasil penelitian: kualitas pelayanan Pendidikan (X1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y), Kepuasan pelanggan (X2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y), dan variabel independen kualitas pelayanan Pendidikan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen loyalitas pelanggan melalui variabel mediasi kepuasan pelanggan pada SMP Negeri 1 Pangkah Kabupaten Tegal.

Persamaan: penelitian tersebut sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan Pendidikan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga sama-sama memfokuskan kualitas pelayanan Pendidikan sebagai variabel independen dan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen.

Perbedaan: penelitian yang dilakukan peneliti memfokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan Pendidikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian ini memasukkan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.

2. Ida Rahmayanti, (2024) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar Prima Smart Tabalong”.

Hasil penelitian: kualitas pelayanan (variabel independent) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (variabel dependen) Bimbingan Belajar Prima Smart Tabalong.

Persamaan: penelitian ini sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan dan menggunakan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen, serta sama melakukan penelitian didalam konteks Pendidikan meskipun jenis lembaga Pendidikan berbeda.

Perbedaan: penelitian ini dilakukan di lembaga bimbingan belajar sedangkan penelitian yang diteliti penulis di SMA. Dan penelitian ini di lakukan di Tabalong sedangkan penulis penelitian dilakukan di Pekanbaru.

3. Trisnawati Kusumawardhani, Fierda Sarpangga, dan Diah Fatma Sjoraida (2023) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Shopee”.

Hasil penelitian: variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna Shopee dikota Bekasi, variabel komunikasi pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna Shopee dikota Bekasi, variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan pengguna Shopee dikota Bekasi. Hasil uji hipotesis secara simultan yang diperoleh bahwa kualitas pelayanan, komunikasi pemasaran dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna Shopee di kota Bekasi.

Persamaan: penelitian ini sama-sama memiliki variabel dependen loyalitas pelanggan, kedua penelitian sama-sama menggunakan kualitas pelayanan sebagai salah satu variabel independen.

Perbedaan: penelitian ini meneliti tiga variabel independent yaitu kualitas pelayanan, komunikasi pemasaran dan kepercayaan sedangkan penelitian yang peneliti lakukan hanya memfokuskan pada kualitas pelayanan Pendidikan sebagai variabel independen. Dan penelitian ini pada variabel dependen loyalitas pelanggan dilakukan pada pengguna shopee sedangkan yang peneliti teliti tentang loyalitas pelanggan pada lembaga Pendidikan.

D. Hipotesis dan Asumsi

1. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara yang diberikan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Dikatakan sementara karena jawaban tersebut masih berupa dugaan dan belum diuji kebenarannya melalui penelitian. Oleh karena itu, kebenaran dari hipotesis perlu diuji terlebih dahulu melalui analisis data.⁴³

⁴³ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), (Bandung: Alfabeta), 2019, h. 96.

Berdasarkan kerangka penelitian diatas, dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

Ha : Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan pendidikan terhadap loyalitas pelanggan di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru.

H0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pendidikan terhadap loyalitas pelanggan di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru.

Hipotesis yang diuji adalah:

- Jika $r_{\text{hitung}} (r_{xy}) < r_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak.
- Jika $r_{\text{hitung}} (r_{xy}) \geq r_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima.

Pada taraf r_{tabel} signifikan 5% maupun 1%.

2. Asumsi

- Semakin baik kualitas pelayanan pendidikan maka semakin tinggi loyalitas pelanggan sekolah.
- Semakin buruk kualitas pelayanan pendidikan maka semakin rendah loyalitas pelanggan sekolah.



- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Moh. Kasiram, penelitian kuantitatif merupakan suatu proses untuk memperoleh pengetahuan dengan menggunakan data numerik sebagai alat menganalisis informasi yang ingin kita pelajari.⁴⁴ Bryman mengatakan proses penelitian ini dimulai dari merumuskan masalah, studi pustaka, pengajuan hipotesis, menentukan metode, menyusun instrumen penelitian, mengumpulkan dan menganalisis data, dan akhirnya menuliskan kesimpulan.⁴⁵ Dapat disimpulkan bahwa penelitian kuantitatif merupakan suatu proses ilmiah yang sistematis dan terstruktur untuk memperoleh pengetahuan melalui analisis data berupa angka (numerik), yang dimulai dari perumusan masalah hingga penarikan kesimpulan, dengan tujuan untuk memahami fenomena yang diteliti secara objektif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan korelasional. Berdasarkan judul penelitian yang diangkat penulis, yaitu pengaruh kualitas pelayanan Pendidikan terhadap loyalitas pelanggan (peserta didik) di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kekuatan dan pengaruh antara dua variabel, yaitu kualitas pelayanan Pendidikan (Variabel X) dan loyalitas pelanggan (variabel Y).

⁴⁴ Djollong, Andi Fitriani. "Tehnik pelaksanaan penelitian kuantitatif." *Istiqla: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam* 2.1 (2014), h. 86.

⁴⁵ Karimuddin Abdullah, et.al, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021), h. 05-06.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) skala likert yang diberikan kepada responden, yaitu peserta didik di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis memilih SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru sebagai lokasi penelitian karena lokasinya yang terjangkau menjadi pertimbangan biaya dan waktu penulis untuk melakukan penelitian dan terdapat persoalan-persoalan yang diteliti di lokasi tersebut. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni – September 2025.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil subjek dari peserta didik kelas X, XI, dan XII di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru yang berjumlah 186 peserta didik, dengan objek penelitian yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Loyalitas Pelanggan di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiono menyatakan populasi merujuk pada daerah generalisasi yang mencakup subjek/objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk diamati dan kemudian digunakan untuk membuat konklusi.⁴⁶ Populasi dalam penelitian ini merupakan peserta didik kelas X, XI dan XII tahun ajaran 2024-2025

⁴⁶ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), (Bandung: Alfabeta), 2019, h. 117.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru seluruh jumlah peserta didik sebanyak 186 orang.

**Tabel III.1
Populasi**

No	Kelas	Jumlah (Peserta didik)
1	X	87
2	XI	46
3	XII	53
	Jumlah Populasi	186

Sumber: data SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁴⁷ Sampel merupakan sebagian kecil dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh keseluruhan populasi. Dalam konteks ini, sampel merupakan representasi yang diambil secara selektif dari populasi untuk dijadikan objek penelitian. Pemilihan sampel ini dimaksudkan agar dapat mewakili variasi dan sifat yang ada dalam populasi secara keseluruhan, sehingga hasil penelitian pada sampel dapat diberlakukan atau ditarik kesimpulan untuk populasi secara lebih luas.

Menurut Suharsimi Arikunto jika jumlah subjek penelitian kurang dari 100 orang, maka sebaiknya seluruh populasi diambil sebagai sampel, sehingga penelitian tersebut menjadi penelitian populasi. Namun, jika jumlah subjeknya besar (lebih dari 100 orang), dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih.⁴⁸

⁴⁷ Sugiyono, *ibid*, h. 81

⁴⁸ Rifa'i Abubakar, "Pengantar Metodologi penelitian", (SUKA-Press: Yogyakarta), 2021, h.59.

Adapun teknik pengambilan sampel yang dipilih adalah teknik *Simple Random Sampling* untuk populasi yang diteliti. Menurut Suharyadi and Purwanto, *Simple Random Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberi kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel. Dikatakan *Simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memerhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁴⁹ Penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling* untuk memastikan representasi sampel yang objektif dan akurat dari populasi. Melalui penerapan *Simple Random Sampling*, diharapkan hasil penelitian pada sampel dapat secara akurat mencerminkan ciri-ciri umum yang dimiliki oleh populasi yang lebih besar. Dalam menentukan jumlah sampel penulis menggunakan rumus slovin dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang di cari

N : Jumlah populasi

e : Presesi/Taraf kesalahan yang ditetapkan ($a = 0,5$)²

Berdasarkan rumus tersebut diantaranya:

$$n = \frac{186}{1+186.(0,05)^2}$$

⁴⁹ Renggo, Yuniarti Reny, "Populasi Dan Sampel Kuantitatif." *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi* 43 (2022), h. 48.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \frac{186}{1+186.0,0025}$$

$$n = \frac{186}{1,465}$$

$$n = 126,962 \text{ dibulatkan menjadi } 127.$$

jadi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 127 peserta didik dari kelas X, XI, XII di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah suatu alat penelitian atau survei dengan melibatkan penyampaian seperangkat pertanyaan/pernyataan tertulis yang bertujuan untuk mendapat tanggapan/respon dari kelompok orang sebagai responden.⁵⁰ Angket atau kuesioner merupakan suatu sarana yang dapat digunakan untuk memperoleh gambaran suatu keadaan yang sebenarnya terjadi sebagai metode pengumpulan data.

Dalam praktiknya, angket terdiri dari serangkaian pernyataan tertulis yang disampaikan kepada responden untuk dijawab. Tujuan utama penggunaan angket adalah untuk mengumpulkan informasi yang dapat digunakan dalam analisis data atau penelitian. Dalam hal ini penulis akan memberikan kepada seluruh peserta didik dengan terdapat berbagai opsi

⁵⁰ Sugiyono, *Op. cit*, h. 199.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jawaban di kolom yang tersedia. Teknik kuesioner ini penulis gunakan untuk memperoleh data yang berkenaan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Loyalitas Pelanggan di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru.

Untuk mengukur persepsi responden dalam penelitian tersebut penulis menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono, skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial.

Tabel III.2
Skor Opsi jawaban pada kuesioner

Opsi	Bobot (+)	Bobot (-)
Sangat Baik (SB)	5	1
Baik (B)	4	2
Cukup (C)	3	3
Kurang Baik (KB)	2	4
Tidak Baik (TB)	1	5

Sumber: Sugiyono, 2018

2. Dokumentasi

Dokumentasi berfungsi sebagai metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan seluruh informasi pendukung yang dibutuhkan oleh peneliti. Peneliti menggunakan Teknik ini guna mendapatkan data informasi berupa dokumentasi mencakup dokumen, arsip, gambar, tulisan, buku, dan laporan yang dapat mendukung penelitian di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang dipakai untuk mengumpulkan data dalam penelitian, yaitu berupa kuesioner (angket) dengan menggunakan skala likert. Instrumen tersebut disusun berdasarkan definisi konseptual dan operasional dari masing-masing variabel, yaitu kualitas pelayanan pendidikan (X) dan loyalitas pelanggan (Y).

1. Variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan (X)

a. Definisi Konseptual Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan Pendidikan merupakan upaya lembaga Pendidikan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dalam bentuk jasa, fasilitas, informasi, dan perlakuan, yang mencerminkan standar penyelenggaraan Pendidikan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam teori ServQual, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi: *reliability* (Keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (Jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik).

b. Definisi Operasional Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diukur melalui 25 butir pernyataan dalam angket (kuesioner) yang peneliti susun berdasarkan lima dimensi, yaitu *reliability* (Keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (Jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Masing-masing pernyataan dijawab menggunakan skala likert 1-5, dari “sangat baik” sampai “tidak baik”.

c. Kisi-kisi Instrumen

Tabel III.3
Kisi-kisi instrumen variabel Kualitas Pelayanan Pendidikan

Variabel	Indikator	Item	Jumlah
Kualitas Pelayanan Pendidikan	Kehandalan	1, 2, 3, 4, 5	5 butir
	Daya Tanggap	6, 7, 8, 9, 22	5 butir
	Jaminan	10, 11, 17, 25	4 butir
	Empati	12, 13, 14, 21, 23	5 butir
	Bukti Fisik	15, 16, 18, 19, 20, 24	6 butir
Total			25 butir

Sumber: data olahan, 2025

d. Skala Kualitas Pelayanan Pendidikan

Tabel III.4
Skor Kualitas Pelayanan Pendidikan

Kategori Penilaian	Skor Pernyataan
Sangat Baik (SB)	5
Baik (B)	4
Cukup (C)	3
Kurang Baik (KB)	2
Tidak Baik (TB)	1

Sumber: Sugiyono, 2018

2. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

a. Definisi Konseptual Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan dalam konteks Pendidikan merupakan komitmen pelanggan untuk terus menggunakan layanan lembaga Pendidikan, mencerminkan kepuasan, dan bersedia merekomendasikan kepada orang lain. Menurut Kotler & Keller dan Griffin, loyalitas mencakup perilaku pelanggan repeat (pendaftaran kembali), retention (mempertahankan kesetiaan), dan referral (merekomendasikan).

b. Definisi Operasional Loyalitas Pelanggan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Loyalitas pelanggan diukur menggunakan 18 butir pernyataan dalam angket (kuesioner), yang terbagi dalam 3 indikator, yaitu repeat (pendaftaran kembali), retention (mempertahankan kesetiaan), dan referral (merekomendasikan). Masing-masing pernyataan dijawab menggunakan skala likert 1-5, dari “sangat baik” sampai “tidak baik”.

c. Kisi-kisi Instrumen

Tabel III.5
Kisi-kisi instrumen variabel Loyalitas Pelanggan

Variabel	Indikator	Item	Jumlah
Loyalitas Pelanggan	Repeat/ Pembelian kembali	1, 2, 3, 4, 5	5 butir
	Retention/ Mempertahankan kesetiaan pelanggan	6, 7, 8, 9, 10	5 butir
	Reperall/ Merekomendasikan Produk	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	8 butir
Total			18 butir

Sumber: data olahan, 2025

d. Skala Loyalitas Pelanggan

Tabel III.6
Skor Loyalitas Pelanggan

Kategori Penilaian	Skor Pernyataan
Sangat Baik (SB)	5
Baik (B)	4
Cukup (C)	3
Kurang Baik (KB)	2
Tidak Baik (TB)	1

Sumber: Sugiyono, 2018

G. Analisis Uji Instrumen dan Persyaratan

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian korelasional, karena analisis yang akan dilakukan bertujuan untuk menguji hubungan korelasi antara dua variabel. Penelitian ini mengukur tentang pengaruh kualitas pelayanan pendidikan (variabel bebas (X)) dan loyalitas pelanggan di sekolah (variabel terikat (Y)).

Sebelum data dianalisis, terlebih dahulu hendaknya dilakukan pengujian instrumen terhadap kualitas data, untuk mengetahui Tingkat validitas dan tingkat reliabilitas.

1. Uji Validitas

Menurut Yuanda menyatakan bahwa validitas merupakan ukuran untuk menentukan kemampuan alat ukur dalam mengukur data yang dianggap valid (sahih) dalam konteks penelitian.⁵¹ Dalam konteks ini, penting untuk menentukan bahwa alat ukur mampu memberikan hasil pengukuran dengan akurat dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Dalam melakukan pengukuran validitas, menggunakan analisis faktor yang melibatkan korelasi antara skor item instrumen dengan skor totalnya, dengan memanfaatkan kemampuan perangkat lunak SPSS Statistics.

Analisis ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh dan kontribusi variabel X dan variabel Y terhadap hasil penelitian. Analisis ini

⁵¹ Purwanza, Sena Wahyu. Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi. Cv. Media Sains Indonesia, 2022, h. 71.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan pendidikan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Untuk mengukur uji validitas rumus yang akan digunakan rumus *Pearson Product Moment*, diantaranya:

$$r_{hitung} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{hitung} = Koefisien korelasi

$\sum X_I$ = Jumlah skor item

$\sum Y_I$ = Jumlah skor total (seluruh item)

N = Jumlah responden

Hasil dari pengujian tersebut akan diperoleh instrumen data yang valid atau tidak valid, dengan membandingkan r hitung dengan r tabel pada $\alpha = 0,05$. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel maka instrumen tersebut valid, tetapi sebaliknya apabila r hitung lebih kecil atau sama dari r tabel maka instrumen tersebut tidak valid.⁵²

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono, reliabilitas merupakan kemampuan serangkaian alat ukur untuk menghasilkan hasil yang konsisten dan akurat apabila digunakan secara berulang-ulang. Dengan kata lain, uji reliabilitas bermaksud untuk memastikan instrumen yang digunakan konsisten, stabilitas dan memiliki kehandalan yang tinggi.⁵³ Aspek tersebut

⁵² Supriadi, Gito. "Statistik penelitian pendidikan." (2021), h. 85.

⁵³ Indriyani, Ervin Yulianita. *Analisis Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Layanan Teknologi Informasi Di Universitas Islam Indonesia (Studi kasus. Mengukur*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memfokuskan pada kehandalan alat ukur dalam menghasilkan data yang akurat dan konsisten, sehingga dapat dipertahankan kesamaannya pada waktu yang sama atau berbeda. Dengan demikian, reliabilitas menjadi tolak ukur yang penting dalam menilai seberapa besar alat ukur dapat diandalkan dalam mengukur variabel yang diteliti.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji Alpha Cronbach. Sebuah alat ukur dianggap reliabel apabila memperoleh koefisien Cronbach Alpha (α) yang melebihi (\geq) 0,60. Penghitungan reliabilitas dapat dihitung menggunakan rumus alpha Cronbach, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$r_{II} = \frac{k}{k-1} \times \frac{(1 - \sum \alpha_b^2)}{V_t^2}$$

Keterangan:

r_{II} = Nilai Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \alpha_b^2$ = Jumlah varian butir/item

V_t^2 = Varian total

Hasil perhitungan Cronbach's Alpha dianggap reliabel jika r hitung $> r$ tabel pada tingkat signifikansi 5%.

**Tabel III.7
Tabel Interpretasi Uji Reliabilitas**

Nilai Cronbach's Alpha (α)	Interpretasi
$\alpha > 0,90$	Sangat reliabel
$0,80 < \alpha \leq 0,90$	Reliabel

kepuasan penggunaan layanan UNISYS di Universitas Islam Indonesia). MS thesis. Universitas Islam Indonesia, 2018, h. 26.

Nilai Cronbach's Alpha (α)	Interpretasi
$0,70 < \alpha \leq 0,80$	Cukup reliabel
$0,60 < \alpha \leq 0,70$	Kurang reliabel
$\alpha \leq 0,60$	Tidak reliabel / Instrumen tidak handal

Sumber: Sugiyono, 2018

H. Teknik Analisis Data

Dalam analisis data penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

Sugiyono menekankan bahwa data kuantitatif dianalisis melalui dua teknik utama yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial, yang menggunakan rumus statistik tertentu.⁵⁴ Setelah memperoleh data, Langkah kesatu yang perlu dilakukan adalah mencari persentase jawaban untuk setiap butir/item pertanyaan pada setiap variabel. Hal demikian dapat dilakukan dengan menggunakan rumus perhitungan persentase yang dikemukakan oleh Bungin.

$$P = \frac{F \times 100\%}{N}$$

Kererangan:

P = Angka Persentase

F = Frekuensi Jawaban Responden

N = Jumlah Frekuensi / Individu

Data yang telah dipersentasekan, selanjutnya direkapitulasi dan diberi kriteria sebagai berikut:

Tabel III.8
Rekapitulasi dan Kategori Data

No	Persentase	Kategori
1	81% - 100%	Sangat baik

⁵⁴ Sugiyono, *Op.cit*, h. 207.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Persentase	Kategori
2	62% - 80%	Baik
3	41% - 60%	Cukup baik
4	21% - 40%	Kurang baik
5	0% - 20%	Tidak Baik

Sumber: Sugiyono, 2018

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji kenormalan distribusi variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang ideal memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jika nilai residual tidak mengikuti distribusi normal maka uji statistic menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Untuk memastikan bahwa data berdistribusi normal, dilakukan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov Test*, dimana residual dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansinya $>0,05$.⁵⁵ Rumus *Kolmogorov-Smirnov* diantaranya sebagai berikut:

$$KD = 1,36 \sqrt{\frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2}}$$

Keterangan:

KD = jumlah Kolmogorov-Smirnov yang dicari

n_1 = jumlah sampel yang diperoleh

n_2 = jumlah sampel yang diharapkan

Dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian normalitas adalah sebagai berikut:

⁵⁵ Azizah, Syafira Nurul. "Pengaruh Penerapan Absensi Fingerprint Terhadap Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Kota Bandar Lampung." *Journal Strategy of Management and Accounting Through Research and Technology (SMART)* 1.2 (2022), h. 71-72.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Jika taraf signifikan yang dihasilkan $> 0,05$ maka data tersebut terdistribusi normal.
- b. Jika taraf signifikan yang dihasilkan $< 0,05$ maka data tersebut tidak terdistribusikan secara normal.

2. Uji Linieritas

Menurut Sugiyono uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah ada/tidak kelinieran antara variabel terikat dengan variabel bebas. Uji linearitas dapat dilakukan melalui *test of linearity*.

- a. Berdasarkan signifikansi
 - 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka terdapat hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y.
 - 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka tidak terdapat hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y.
- b. Berdasarkan nilai F
 - 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka terdapat hubungan linier antara variabel X dengan variabel Y.
 - 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka tidak terdapat hubungan linier antara variabel X dengan variabel Y.

Berikut rumus F pada taraf signifikansi 5%:⁵⁶

$$F_{reg} = \frac{RK_{reg}}{RK_{reg}}$$

⁵⁶ Sugiyono, P. D. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", (2017).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan:

F_{reg} = F garis linier

R_{kreg} = Rerata kuadrat regresi

R_{kres} = Rerata kuadrat residul

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah untuk mengetahui pengaruh secara linier antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Regresi linier sederhana dapat dirumuskan diantaranya sebagai berikut:⁵⁷

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Y)

X = Variabel independen (X)

a = Variabel Konstant

b = Angka arah atau koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

4. Uji Persial (Uji t)

Uji persial (uji t) bertujuan untuk mengetahui pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel terikat. Analisis ini menggunakan uji-t dengan SPSS untuk menguji kebenaran hipotesis. Demikian jika nilai $sig < 0,05$ maka hipotesis yang diajukan diterima atau H_0 ditolak dan H_a diterima. Kriteria pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai thitung untuk dibandingkan dengan ttabel dan menentukan nilai probabilitas (sig) pada nilai α sebesar 0,05 (5%). Apabila nilai thitung < ttabel maka H_0

⁵⁷ Azizah, Syafira Nurul, *Loc.cit*, h. 72.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diterima. Sedangkan jika nilai thitung \geq ttabel maka H0 ditolak. Dan apabila sig. $>$ (0,05) maka H0 diterima, sedangkan jika sig. $<$ (0,05) maka H0 ditolak.⁵⁸

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Adapun rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefesien Determinasi

r^2 = Nilai Koefesien Korelasi

⁵⁸ Ibid.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V**PENUTUP****A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Loyalitas Pelanggan di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. ‘Loyalitas pelanggan di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru memperoleh nilai persentase loyalitas pelanggan sebesar 64,38% berada pada rentang 61% -80%, sehingga dapat disimpulkan Loyalitas pelanggan di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru berada dikategori dalam kriteria “Baik” dengan persentase 64,38%.
2. Kualitas pelayanan Pendidikan di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru memperoleh angka 71,22% berada pada rentang 61% -80%, sehingga dapat disimpulkan Kualitas pelayanan Pendidikan di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru berada dikategorikan dalam kriteria “Baik” dengan persentase 71,22%.
3. Pengaruh kualitas pelayanan Pendidikan terhadap loyalitas pelanggan di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru dilakukan dengan menggunakan uji koefisien determinasi dengan melihat hasil R Square sebesar 0,644 berarti variabel kualitas pelayanan Pendidikan (X) dipengaruhi oleh variabel loyalitas pelanggan (Y) sebesar 64,4%

4. sedangkan sisanya sebesar 35,6% (hasil dari 100% - 64,4%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak sekolah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan Pendidikan menjadi lebih unggul untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.
2. Bagi tenaga pendidik dan kependidikan, perlu meningkatkan sikap personal guru/staf, empati, perhatian terhadap kebutuhan individu, komunikasi hangat, dan pelayanan nonformal yang menyentuh hati peserta didik, karena pelayanan yang baik merupakan cerminan dari nilai akhlakul karimah dalam Islam.
3. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambah variabel lain sebagai variabel mediasi agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai loyalitas pelangan dalam konteks Pendidikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusna, C. (2020). *Kualitas pelayanan pendidikan Dalam Peningkatan Pelanggan di Smkn 1 Pasie Raya Aceh Jaya* (Doctoral dissertation, UIN AR-RANIRY).
- Agustina, NA, Pradikto, S., & Sobakh, N. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Keamanan Data Simcard Indosat Terhadap Loyalitas Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas PGRI Wiranegara. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 1 (2), 350-358.
- Algafiky, R., & Gunawan, R. (2024). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi empiris pada CV. Ara Turangga Putra Megamendung Bogor). *Jurnal Manajemen Dinamis*, 6(2).
- Aysha, S. N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Wali Murid Di Sekolah Dasar Negeri Minas Timur* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Azizah, S. N. (2022). Pengaruh Penerapan Absensi Fingerprint Terhadap Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Kota Bandar Lampung. *Journal Strategy of Management and Accounting Through Research and Technology (SMART)*, 1(2), 67-77.
- Dakhori, D., Apriliani, D., & Sudibyo, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di SMP. *Journal of Education Research*, 5(3), 3262-3271.
- Djollong, A. F. (2014). Tehnik pelaksanaan penelitian kuantitatif. *Istiqla: Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam*, 2(1).
- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi terhadap keputusan. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 130-146.
- Fredy, F., Tembang, Y., & Purwanti, R. (2019). Analisis Kepuasan Orangtua dan Siswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar. *Musamus Journal of Primary Education*, 2(1), 59-66.
- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233-245.

- Hidayat, D. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 1(1), 16-27.
- HR. Ahmad, Abu Dawud. Dishahihkan oleh Syaikh Al-Albani.
- HR. Bukhari dan Muslim.
- HR. Thabranī, No: 891, Baihaqī, No: 334.
- Indriyani, E. Y. (2018). *Analisis Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Layanan Teknologi Informasi Di Universitas Islam Indonesia (Studi kasus. Mengukur kepuasan penggunaan layanan UNISYS di Universitas Islam Indonesia)* (Master's thesis, Universitas Islam Indonesia).
- Ismatul, Risma, Muhibbah, (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*, (Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta),
- Karimuddin Abdullah, et.al. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Kusumawardhani, Trisnawati, et al. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Shopee. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi) E-ISSN: 2579-5635, P-ISSN: 2460-5891 Volume 9 (6)*.
- Ma'rufah, A. (2023). Strategi service quality sebagai media dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan jasa pendidikan. *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(2), 813-822.
- Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54-64.
- Maulana, G. R. (2021). *Analisis Loyalitas Merek (Brand Loyalty) Pada Mahasiswa Universitas Islam Riau Pengguna Aplikasi Pembayaran Digital Gopay* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Munir, M. (2020). Kepuasan pelanggan dan pemilihan jasa pendidikan. *Intizam: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 46-66.
- Oktavia, V. D., Sarsono, S., & Marwati, F. S. (2022). Loyalitas pelanggan ditinjau dari pelayanan, kepuasan dan kepercayaan pada CV cipta kimia sukoharjo. *Jurnal ilmiah edunomika*, 6(1), 540-549.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
Site Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Pritandhari, M. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dan dampaknya terhadap keunggulan bersaing (studi pada bmt amanah ummah sukoharjo). *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, 3(1).
- Purwanza, S.W. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi, Bandung: Media Sains Indonesia.
- Rahmah, P., Ramli, M. A., & Nursakia, N. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada Yayasan Pendidikan An-Nailah Kabupaten Soppeng. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen dan Akuntansi)*, 6(1), 56-63.
- Rahmayanti, I. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Lembaga Bimbingan Belajar Prima Smart Tabalong* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong).
- Renggo, Y. R., & Kom, S. (2022). Populasi Dan Sampel Kuantitatif. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*, 43.
- Rifa'i Abubakar, (2021), “Pengantar Metodologi penelitian”, (SUKA-Press: Yogyakarta).
- Rifky, M. S. (2022). *Strategi Pemasaran Pendidikan Di Smk Ma'arif Banyumas Pringsewu* (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), 104-114.
- Srisusilawati, P., Burhanudin, J., Trenggana, A. F. M., Anto, M. A., Kusuma, G. P. E., Rahmasari, L. F., ... & Dewi, I. C. (2023). Loyalitas Pelanggan, (Widina Bhakti Persada: Bandung).
- Sugiyono., (2019). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), (Bandung: Alfabeta).
- Sugiyono., (2017). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D).
- Supriadi, G. (2021). Statistik penelitian pendidikan.
- Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). Pengaruh kualitas layanan pendidikan, budaya sekolah, citra sekolah terhadap kepuasan orang tua. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 12(1), 74-80.
- Tufail, I. (2018). Kualitas Layanan Terpadu (Totalquality Service); Definisi, Konsep Dasar Dan Pandangan Islam Pada Instansi Pendidikan, Jurnal TQS.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Wijaya, D. (2022). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bumi Aksara.

Wiranty, A., Astuti, M., & Hidayat, H. (2024). Perencanaan Kualitas pelayanan pendidikan Di SMA Bina Jaya Palembang. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4(4), 556-565.

Zuliyanti, (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di Ma Nu Banat Kudus*, Jakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 1

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SEKOLAH MENENGAH ATAS AZ-ZUHRA ISLAMIC SCHOOL PEKANBARU

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) pada

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



DEVI ANZANI

NIM. 12110322538

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1446 H/2025 M

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SMA AZ-ZUHRA ISLAMIC SCHOOL PEKANBARU

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Kelas :
Jenis Kelamin :
Hari/Tanggal :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan di bawah ini.
2. Berilah tanda (✓) pada salah satu dari lima alternatif jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan atau alami.
3. Keterangan:

SB	:	Sangat Baik
B	:	Baik
C	:	Cukup Baik
KB	:	Kurang Baik
TB	:	Tidak Baik
4. Tidak ada jawaban yang bernilai benar atau salah, pernyataan ini merupakan pendapat atau kondisi yang anda rasakan. 5. Setelah selesai pengisian angket mohon dikumpulkan kembali, atas perhatian dan pengisian angket ini saya ucapkan terimakasih.

UIN SUSKA RIAU



ANGKET KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Guru dan staf sekolah memberikan pelayanan yang akurat dan cepat.					
2	Pelayanan yang diberikan oleh sekolah sudah memuaskan dan sesuai dengan harapan saya.					
3	Guru dan staf sekolah memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan.					
4	Sekolah memiliki standar pelayanan yang jelas dan efektif					
5	Guru dan staf sekolah memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya.					
6	Guru dan staf sekolah responsif dan tanggap dalam membantu saya ketika saya membutuhkan bantuan.					
7	Guru dan staf sekolah memiliki keterampilan yang baik dalam merespon pertanyaan saya dan memberikan informasi yang akurat.					
8	Guru dan staf sekolah memberikan pelayanan yang cepat dan efisien.					
9	Guru dan staf sekolah memiliki kemampuan untuk menangani masalah yang timbul dengan baik.					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10 © Hak Cipta	Guru dan staf sekolah menunjukkan pengetahuan dan kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan.					
11 Hak Cipta Milik UIN Suska Riau	Pelayanan yang diberikan oleh guru dan staf sekolah dapat dipercaya dan tidak ada keraguan.					
12 Hak Cipta Milik UIN Suska Riau	Guru dan staf sekolah memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan saya dengan sikap ramah dan sabar.					
13 Hak Cipta Milik UIN Suska Riau	Guru dan staf sekolah memiliki tingkat kepedulian yang tinggi terhadap saya dan mampu berkomunikasi dengan efektif.					
14 Hak Cipta Milik UIN Suska Riau	Guru dan staf sekolah memahami kebutuhan dan keinginan saya sebagai peserta didik.					
15 Sekolah	Sekolah memiliki fasilitas yang memadai dan berkualitas untuk mendukung proses belajar mengajar.					
16 Sekolah	Sekolah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan.					
17 Sekolah	Guru dan staf sekolah bersikap sopan dan profesional dalam menghadapi saya.					
18 Sekolah	Dokumen dan informasi yang diberikan oleh sekolah sudah jelas dan akurat.					
19 Sekolah	Sekolah memiliki perpustakaan yang lengkap dan nyaman untuk digunakan.					
20 Sekolah	Guru dan staf sekolah disiplin dalam melakukan pelayanan.					
21 Universitas Sultan Syarif Kasim Riau	Saya merasa bahwa sekolah memahami kebutuhan dan keinginan saya untuk berpartisipasi dalam lomba-lomba di luar sekolah.					
22 Universitas Sultan Syarif Kasim Riau	Saya merasa bahwa sekolah responsif terhadap kebutuhan dan keinginan saya untuk berpartisipasi dalam lomba-lomba di luar sekolah.					
23 Universitas Sultan Syarif Kasim Riau	Sekolah memberikan kesempatan yang sama bagi semua peserta didik untuk					



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau	24	berpartisipasi dalam kegiatan di luar sekolah.					
	25	Fasilitas sekolah sudah terawat dan terpelihara dengan baik.					
		Guru dan staf sekolah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANGKET LOYALITAS PELANGGAN**Keterangan Pilihan Jawaban:**

- | | |
|-----------|---------------|
| SB | : Sangat Baik |
| B | : Baik |
| C | : Cukup |
| KB | : Kurang Baik |
| TB | : Tidak Baik |

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Saya akan tetap bersekolah di sekolah ini sampai lulus.					
2	Saya akan merekomendasikan sekolah ini kepada adik atau keluarga saya untuk bersekolah di sini.					
3	Saya merasa bahwa sekolah ini telah memenuhi harapan saya sebagai peserta didik.					
4	Saya akan tetap menjadi alumni yang aktif dan mendukung sekolah ini setelah lulus.					
5	Saya merasa bahwa sekolah ini memiliki nilai-nilai yang sesuai dengan nilai-nilai saya.					
6	Saya telah bersekolah di sekolah ini selama beberapa tahun dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.					
7	Saya merasa bahwa sekolah ini telah memberikan saya pengalaman belajar yang berharga.					
8	Saya akan tetap memilih sekolah ini jika saya memiliki kesempatan untuk memilih lagi.					
9	Sekolah ini telah memenuhi kebutuhan saya sebagai peserta didik.					
10	Saya merasa bahwa sekolah ini memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan pelayanan yang baik.					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11 © Hak Cipta Milik UIN Suska Riau	Saya akan merekomendasikan sekolah ini kepada teman-teman saya yang ingin mencari sekolah yang baik.					
12	Saya merasa bahwa sekolah ini adalah pilihan terbaik bagi saya dan saya akan merekomendasikannya kepada orang lain.					
13	Saya telah merekomendasikan sekolah ini kepada beberapa orang dan saya akan terus melakukannya.					
14	Saya merasa bahwa sekolah ini memiliki reputasi yang baik dan saya bangga menjadi bagian dari sekolah ini.					
15	Saya akan mempromosikan sekolah ini kepada orang lain melalui media sosial atau cara lainnya.					
16	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah ini.					
17	Saya akan tetap mendukung sekolah ini di masa depan.					
18	Sekolah ini telah memberikan saya pengalaman yang berharga dan saya akan selalu mengingatnya.					



Lampiran 2

		Tabulasi Data Variabel X (Kualitas Pendidikan)																									
No		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	Total
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	123	
2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	3	3	3	5	4	101	
3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	108	
4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	112	
5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	
6	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	115	
7	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	87	
8	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	5	3	3	2	5	5	106	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	119	
10	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	98	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
12	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	2	3	4	5	5	108	
13	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	5	4	100	
14	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	5	3	3	3	3	4	85	
15	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	78	
16	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	100	
17	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	2	4	2	3	2	3	4	92	
18	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	115	
19	5	4	3	5	5	4	2	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	2	3	1	1	1	3	3	84	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	
21	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85	
22	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	1	4	1	1	1	3	2	78	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	124	

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpaa



24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	
25	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	106	
26	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	97	
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	
28	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3	5	3	3	4	2	4	4	4	5	110
29	4	5	5	4	4	3	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	94	
30	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	85	
31	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	118	
32	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	114	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	117	
34	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	5	5	112	
35	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	2	2	2	4	4	92		
36	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	2	3	2	1	4	2	3	2	72		
37	3	4	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	5	2	3	3	4	4	4	97		
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	92		
39	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	3	3	1	3	1	3	3	2	2	2	58		
40	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	1	3	2	73		
41	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	1	2	2	3	3	75		
42	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2	1	3	4	3	79		
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77		
44	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	86		
45	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	77		
46	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	1	2	3	4	3	1	3	2	2	3	2	3	2	1	63			
47	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	88		
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	94		
49	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	100		
50	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	3	4	4	3	102		
51	4	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	5	4	2	3	3	4	2	2	3	4	2	3	2	4	78		
52	4	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	3	3	51			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpaa



53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
54	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83
55	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	73
57	4	4	4	4	1	2	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	4	4	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	81
58	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	67
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	90	
60	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	75	
61	3	2	2	3	4	4	2	2	5	5	3	4	3	3	2	3	4	4	2	5	2	3	3	4	3	3	3	3	80	
62	5	4	5	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	99	
63	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	92	
64	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	5	4	4	4	4	1	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	81	
65	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	
66	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114	
67	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	5	5	5	77	
68	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	2	2	2	2	77	
69	3	4	4	3	1	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	4	2	1	1	5	1	1	2	4	4	4	4	4	68	
70	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82	
71	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	95	
72	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	85	
73	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	75	
74	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	58	
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	73	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	2	4	2	2	3	4	4	4	4	92	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	99	
78	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	77	
79	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	
80	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	107	
81	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	101	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	98	
83	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	98	
84	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	113	
85	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	4	3	82	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	70	
87	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	108	
88	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	101	
89	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3	88	
90	4	3	2	3	3	4	5	3	2	3	3	2	3	3	4	3	5	2	2	4	3	3	3	5	3	80	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
92	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	1	3	3	64	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	94	
94	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	103	
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
96	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	110	
97	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	5	5	113	
98	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	3	3	3	4	3	54
99	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	58
100	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	95	
101	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	87	
102	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	95	
103	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
104	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	5	2	3	2	2	2	5	3	70	
105	3	3	2	3	1	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	1	1	3	1	1	1	3	1	63	
106	3	1	3	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	4	2	1	4	3	4	4	2	4	74	
107	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	
108	2	3	2	1	5	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	40	
109	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	60	
110	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	107	



111	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	92
112	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	91
113	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	1	3	1	3	4	4	4	85
114	4	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	2	1	3	1	4	1	3	1	2	2	1	3	3	59
115	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	1	4	3	2	2	3	3	3	3	76
116	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	4	5	3	99
117	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	3	3	99
118	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	5	5	5	81
119	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	2	2	3	4	5	5	96
120	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	117
121	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
122	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	102
123	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	90
124	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	4	4	3	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	69
125	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	1	3	1	3	4	4	3	3	83
126	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	71
127	2	3	2	1	4	3	2	2	2	3	3	1	4	1	3	3	3	4	2	1	3	1	2	2	3	4	61

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic Univ.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

Lampiran 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

No	Tabulasi Data Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)																		Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	
1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	86
2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	66
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	70
4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	79
5	5	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	5	70
6	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	2	5	3	5	4	4	77
7	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	3	5	4	3	4	69
8	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	3	5	4	4	67
9	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	2	5	5	5	75
10	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	74
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
12	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	81
13	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	78
14	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	56
15	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	3	2	1	34
16	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	2	3	3	4	70
17	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	70
18	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5	77
19	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	3	1	2	3	3	39
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

22	4	1	2	3	4	3	3	1	4	3	1	1	1	4	1	3	1	2	42
23	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	86
24	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	5	5	5	74
25	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	68
26	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	60
27	1	1	1	1	1	3	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	25
28	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	81
29	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
30	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	1	1	1	1	3	3	1	50
31	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	78
32	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	77
33	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	83
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	5	4	4	4	4	71
35	4	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	5	51
36	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	1	1	3	2	4	3	3	46
37	5	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	56
38	2	1	1	2	3	4	4	1	3	2	1	1	1	2	2	3	2	3	38
39	4	1	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	27
40	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	3	3	4	42
41	1	1	2	1	3	2	3	1	3	3	1	1	1	3	2	2	1	1	32
42	1	1	2	2	3	2	4	2	2	3	2	3	1	3	1	4	3	2	41
43	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
44	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	5	59
45	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	48
46	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	78

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpaa

47	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	65
48	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	58
49	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	5	66
50	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	66
51	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	4	2	2	3	2	4	2	55
52	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	3	1	25
53	1	4	3	4	5	3	4	1	4	5	2	3	2	4	3	4	2	59
54	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
55	4	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	44
56	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	53
57	2	2	2	1	1	2	4	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	37
58	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	29
59	3	3	2	3	3	3	1	3	4	3	2	3	3	2	2	4	4	51
60	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	52
61	3	4	4	2	3	3	4	2	4	4	4	2	3	1	3	2	4	56
62	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	73
63	4	3	4	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1	3	3	3	59
64	4	2	3	3	1	4	3	3	2	4	2	2	1	1	4	3	3	46
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
67	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	57
68	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	5	4	61
69	1	1	1	2	1	1	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	24
70	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	1	4	3	47
71	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	81

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

72	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	61
73	4	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4	53
74	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	5	43
75	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	49
76	4	3	2	3	3	2	5	5	3	2	3	3	2	3	3	3	5	5	59
77	5	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	67
78	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	46
79	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
80	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	71
81	4	2	4	1	3	3	4	1	4	4	3	3	2	3	1	4	3	2	51
82	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	68
83	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	2	5	5	4	68
84	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	82
85	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	50
86	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	46
87	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
88	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	70
89	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	58
90	3	1	2	1	3	3	3	1	3	4	1	2	1	4	1	3	3	3	42
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
92	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	45
93	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	67
94	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	68
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
96	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	75



97	4	2	4	1	4	4	4	2	5	5	5	2	4	2	5	4	5	67
98	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	22
99	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	30
100	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	2	3	3	63
101	5	2	3	4	4	4	4	2	2	5	3	3	3	4	3	4	3	63
102	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	55
103	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	64
104	3	3	2	1	2	3	1	1	2	3	3	3	2	2	2	5	3	46
105	5	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	2	1	3	1	43
106	3	1	1	4	1	3	3	4	4	4	2	3	3	1	1	3	1	43
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
108	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	29
109	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	55
110	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
111	4	1	2	3	3	3	3	2	4	2	1	1	1	3	1	3	2	42
112	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	59
113	4	1	3	4	3	3	3	1	4	4	1	1	1	4	1	3	3	48
114	2	1	1	1	1	3	1	1	2	3	1	1	1	2	1	3	2	30
115	4	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	1	3	1	3	2	42
116	5	4	3	4	4	3	5	3	3	4	4	5	3	5	4	4	5	72
117	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	65
118	1	3	3	2	2	2	3	1	3	3	2	1	1	3	2	2	3	39
119	4	3	3	3	4	5	3	1	3	3	2	1	1	3	1	3	2	46
120	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	84
121	4	2	2	2	2	1	1	1	5	4	4	1	1	1	1	1	1	35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpaa



122	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	76
123	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	64
124	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	57
125	4	1	3	4	3	3	4	1	4	4	3	1	1	3	1	3	4	50
126	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	55
127	2	1	1	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	1	2	2	37

milik UIN Suska Riau

State Islamic Univ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpaa



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGARUH KEBERHASILAN PEMASARAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SMK

SINOPSIS

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S.Pd) Pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

*APP
Dr. Cemal
2/4
See for MPI*



Disusun oleh:

DEVI ANZANI

NIM. 12110322538

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
1445 H/2024 M**



Lampiran 5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

INDEKS BERKAS		DITERUSKAN KEPADA
KODE :	Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi)	
Tanggal : Selasa, 2 April 2029.		1. catatan Kapur MPI
Nama : Dwi Anzani		
INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan melalui agar ditunjuk sebagai pembimbing		
 Pekanbaru 2-4-24 Kajur MPI  Dr Hj Yuliharti, M.Ag NIP.197004041996032001		Diteruskan kepada 2. wakil Dekan I
1. Kepada bawahan "instruksi atau "informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:		



Lampiran 6



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax. (0761) 561647 Web www.ftk.uinsuska.ac.id E-mail: eftak.uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/23230/2024
Sifat : Biasa
Lamp. : -
Hal : *Pembimbing Skripsi (Perpanjangan)*

Pekanbaru, 05 November 2024

Kepada
Yth.
1. Rini Setyaningsih, M. Pd
2.
Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum warhamatullahi wabarakatuh

Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : DEVI ANZANI
NIM : 12110322538
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Pengaruh keberhasilan pemasaran jasa pendidikan terhadap loyalitas pelanggan di SMA az-zuhra Pekanbaru
Waktu : 3 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam dan dengan Redaksi dan Teknik Penulisan Skripsi sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihaturkan terima kasih.

Wa s s a l a m
an. Dekan
Akil Dekan I
KEMENTERIAN AGAMA
UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU
Surat Dapat Dipergunakan Untuk
Penyerahan Skripsi
No. 19721017 199703 1 004
Tgl. 05/11/2024
Signature

Tembusan :
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 7



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN كلية التربية والتعليم

FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING

Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax. (0761) 561647 Web. www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: effak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.3/PP.00.9/407/2025
Sifat : Biasa
Lamp. : -
Hal : Mohon Izin Melakukan PraRiset

Pekanbaru, 10 Januari 2025

Kepada
Yth. Kepala Sekolah
SMA Az-Zuhra Pekanbaru
di
Tempat

Assalamu'alaikum warhamatullahi wabarakatuh
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini
memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : Devi Anzani
NIM : 12110322538
Semester/Tahun : VII (Tujuh) / 2025
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan Prariset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan
penelitiannya di Instansi yang saudara pimpin.

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang
bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Dekan
Wakil Dekan III

Prof. Dr. Amirah Diniaty, M.Pd. Kons.
NIP. 19751115 200312 2 001

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yayasan Sinar Mulya Sejahtera
SEKOLAH MENENGAH ATAS ISLAM TERPADU (SMAIT)
AZ-ZUHRA
Islamic School

Izin Operasional No: 420/SM.2/II/2013/2852 - Tgl. 02 Feb 2013 - NSS: 304096001064 - NPSN: 69756683
Jl. Ketitiran, Garuda Sakti - Panam Hp. 0852 1017 1017 Pekanbaru email: smaitpusat@azzuhragroup.sch.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 018/SKet/SMAAZZ/I/2025
Perihal : Balasan Permohonan Izin Pra Riset

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarakatuh
Berdasarkan surat edaran dari Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Nomor: Un.04/F.II.3/PP.00.9/407/2025 tanggal 10 Januari 2025 perihal perizinan melakukan pra riset sebagai syarat penyelesaian studi program S1, maka Kepala Sekolah SMA Az-Zuhra Islamic School dengan ini menerangkan nama mahasiswa di bawah ini:

Nama	:	Devi Anzani
NIM	:	12110322538
Program Studi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Jenjang	:	S1
Alamat	:	Pekanbaru
Judul Penelitian	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Sekolah Menengah Atas Az Zuhra Islamic School Pekanbaru

Diberikan izin untuk melakukan Riset di SMA Az-Zuhra Islamic School semata-mata untuk keperluan akademik dan waktu pengambilan data harus dilakukan di waktu hari kerja.

Demikian Surat Balasan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 22 Januari 2025
Kepala Sekolah

Yoko Pramono, S.Pd



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	HARI/TGL UJIAN	KETERANGAN*	PROPOSAL YANG DITANGGAPI ATAS NAMA	TANDA TANGAN PENGUJI I		TANDA TANGAN PENGUJI II
				TANDA TANGAN PENGUJI I	TANDA TANGAN PENGUJI II	
1	Jumat, 07/06/24		AlFija andrawina	Ora. Murni, M.Pd	Debi Febianto, M.Pd	
2			Sufira weni Sufitri			
3			wafiq Azizah			
4			Fintia Marjolha			
5	Rabu, 12 Juni 2024		Gita Maharami			
6			Kusnandi Baharu			
7			Mulyani Hamini			
8			Mira Ulfa Juniti			
9						
10						

Kolom keterangan berisikan
*Menanggapi jika memberikan tanggapan proposal peserta 5x



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 10



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كالجية التربيية والعلائية
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

**KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA
PROPOSAL MAHASISWA**

1. Jenis yang dibimbing
 - a. Seminar usul Penelitian :
 - b. Penulisan Laporan Penelitian :
2. Nama Pembimbing :
 - a. Nomor Induk Pegawai (NIP) :
3. Nama Mahasiswa : Devi Anzani
4. Nomor Induk Mahasiswa : 12110322538
5. Kegiatan : Bimbingan Proposal

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1	18 November 2024	Konsultasi Judul		
2	06 Januari 2025	1. Latar belakang 2. Rumusan masalah		
3	11 Februari 2025	1. Metode penelitian 2. Teknik analisis data		
4	17 Februari 2025	Acc Proposal		

Pekanbaru,.....Februari 2024
Pembimbing,

Rini Setyaningsih, M.Pd.
NIP.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SEKOLAH MENENGAH ATAS AZ-ZUHRA ISLAMIC SCHOOL PEKANBARU

PROPOSAL

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S.Pd) Pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

[Signature] ACC
untuk Seminar
proposal
17 feb 2025



Oleh:

DEVI ANZANI
NIM. 12110322538

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
1446 H/2025 M**



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 12



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Alamat: Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO BOX 1004 Telp (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

PENGESAHAN PERBAIKAN UJIAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Devi Anzani
Nomor Induk Mahasiswa : 12110322538
Hari/Tanggal Ujian : Senin/ 10 Maret 2025
Judul Proposal Ujian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Sekolah Menengah Atas Az-Zuhra Islamic School Pekanbaru
Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran dalam Ujian proposal

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Dr. H. Edi Iskandar, M. Pd	PENGUJI I		19/3/2025
2.	Dra. Hj. Syarifah, MM	PENGUJI II		



Mengetahui
an Dekan
Wakil Dekan I
KEMENTERIAN AGAMA
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU
Dr. Markasih, M.Ag.
NIP. 19721017 199703 1 004

Pekanbaru, 10 Mei 2025
Peserta Ujian Proposal

Devi Anzani
NIM. 12110322538

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 13



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والعلوم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrantas No 155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 26293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax. (0761) 561647 Web www.fk.unsuska.ac.id E-mail faktaq.unsuska@yahoo.co.id

Nomor : B-11184/Un.04/F.II/PP.00.9/06/2025
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : Mohon Izin Melakukan Riset

Pekanbaru, 10 Juni 2025

Yth : Kepala
SMA Az-Zuhra Islamic School Pekanbaru
Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Rector of Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau with this message
informing you that:

Nama : Devi Anzani
NIM : 12110322538
Semester/Tahun : VIII (Delapan) / 2025
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah and Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau

is requested to conduct research to obtain data related to the title of his thesis : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SEKOLAH MENENGAH ATAS AZ-ZAHRA ISLAMIC SCHOOL PEKANBARU

Research Location : SMA Az-Zuhra Islamic School Pekanbaru

Research Period : 3 months (10 June 2025 - 10 September 2025)

In connection with this, we request that the student be granted permission to conduct research.

Therefore, I would like to express my thanks.



Recipient :
Rector of UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SEKOLAH MENENGAH ATAS AZ-ZUHRA ISLAMIC SCHOOL PEKANBARU

ANGKET

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Acc Instrumen
5 Juni 2025

DEVI ANZANI
NIM. 12110322538

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1446 H/2025 M



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yayasan Sinar Mulya Sejahtera
SEKOLAH MENENGAH ATAS ISLAM TERPADU (SMAIT)
AZ-ZUHRA
Islamic School

Izin Operasional No: 420/SMKet/SMAAZZ/VI/2025 - Tgl. 02 Feb 2013 - NSS: 304096001064 - NPSN: 69756683
Jl. Ketitiran, Garuda Sakti - Panam Hp. 0852 1017 1017 Pekanbaru email: smaitpusat@azzuhragroup.sch.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 282/SKet/SMAAZZ/VI/2025
Perihal : Balasan Permohonan Izin Riset

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
di
Pekanbaru

Assalamu 'alaikum Warohmatullohi Wabarakatuh
Berdasarkan surat edaran dari Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor: B-11184/Un.04/F.II/PP.00.9/06/2025 tanggal 10 Juni 2025 perihal perizinan tempat riset dalam rangka proses penyusunan skripsi mahasiswa sebagai syarat penyelesaian studi program S1, maka Kepala Sekolah SMA Az-Zuhra Islamic School dengan ini menerangkan nama mahasiswa di bawah ini:

Nama	:	Devi Anzani
NIM	:	12110322538
Program Studi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	:	Tarbiyah dan Keguruan
Jenjang	:	S1
Alamat	:	Pekanbaru

Diberikan izin untuk melakukan Riset di SMA Az-Zuhra Islamic School semata-mata untuk keperluan akademik dan waktu pengambilan data harus dilakukan di waktu hari kerja.

Demikian Surat Balasan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 18 Juni 2025
Kepala Sekolah

Joko Pramono, S.Pd



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 16



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Alamat : Jl. H. R. Soetarso Km. 15 Tampan Pakanbaru Riau 28293 PO. BOX 1024 Telp. (0701) 7077389 Fax. (0701) 21129

**BLANGKO TELAH MENGIKUTI UJIAN MUNAQASAH MAHASISWA
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA RIAU**

NAMA : Davi Antani .
NIM : 12110322238 .
JURUSAN : Manajemen Pendidikan Islam .

No	HARI/TGL. UJIAN	KETERA NGAN*	SKRIPSI YANG DITANGGAPI ATAS NAMA	TANDA TANGAN PENGUJI I	TANDA TANGAN PENGUJI II	TANDA TANGAN PENGUJI III	TANDA TANGAN PENGUJI IV
1	2 Mei 2025	hadir.	Safna Widya A.				
2		hadir	Lusi walurra .				
3		hadir	Rafifah Sar'aini				
4		hadir.	Hotrima Fahma	Dr. H. Zurka Sih, M.Aq	Dra. Hj. Eli Subrichtum, M.Pd	Dr. H. Edi Ishandar, M.Pd	Dr. Irwanati Saputra, M.Pd
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Kolom keterangan berisikan

*Menanggapi jika memberikan tanggapan proposal peserta 5x

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 17



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كُلِّيَّةُ التَّرْبِيَّةِ وَالْعَدْلِ
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

**KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA
SKRIPSI MAHASISWA**

- | | | |
|---------------------------------|---|--------------------------|
| 1. Jenis yang dibimbing | : | SKRIPSI |
| a. Seminar usul Penelitian | : | |
| b. Penulisan Laporan Penelitian | : | |
| 2. Nama Pembimbing | : | Rini Setyaningsih, M. Pd |
| 3. Nomor Induk Pegawai (NIP) | : | 19910310 201801 2 002 |
| 4. Nama Mahasiswa | : | Devi Anzani |
| 5. Nomor Induk Mahasiswa | : | 12110322538 |
| 6. Kegiatan | : | Bimbingan Skripsi |

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1	5 Juni 2025	Bimbingan Angket		
2	16 juni 2025	Bimbingan Uji Validitas dan Reliabilitas		
3	7 Juli 2025	Bimbingan Uji Asumsi Klasik dan hasil pembahasan		
4	16 Juli 2025	Bimbingan Bab 5		
5	17 Juli 2025	ACC Skripsi		

Pekanbaru,
Pembimbing,
Juli 2025

Rini Setyaningsih, M. Pd
NIP. 19910310 201801 2 002

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 18

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SEKOLAH MENENGAH ATAS AZ-ZUHRA ISLAMIC SCHOOL PEKANBARU

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
(S.Pd) Pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Disusun Oleh:

DEVI ANZANI
NIM. 12110322538

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1447 H/2025 M

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI





UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1 Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS

Penulis bernama Devi Anzani. Lahir di Jambi pada tanggal 06 Maret 2003. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Susandi dan Mutimah. Devi Anzani memiliki tiga orang adik bernama Rizqy Wulan Dari, M. Rasyid Zikri Al-Fatih, dan M. Faiz Al-Farisy. Penulis beralamat di Kecamatan Sungai Bahar, Kabupaten Muaro Jambi, Provinsi Jambi.

Pendidikan formal Penulis dimulai di SDN 173 Rantau Harapan (2008-2015), dilanjutkan di Pondok Pesantren PKP Al-Hidayah Jambi (2015-2021). Setelah menyelesaikan Pendidikan menengah, penulis melanjutkan studinya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (2021-2025).

Dalam menyelesaikan studi, penulis Menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Loyalitas Pelanggan di SMA Az-Zuhra *Islamic School* Pekanbaru”. Karya ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan (S. Pd).

Penulis memiliki motto hidup “*Barang siapa bersungguh-sungguh, makai ia akan berhasil, dan siapa yang bersabar maka menang*”.

UIN SUSKA RIAU