



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN GAYA HIDUP TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA BOOTCAMP DIBIMBING.ID

RR. NOURA RIZKI ABIA



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

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

Perpustakaan IPB University



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Gaya Hidup terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna *Bootcamp Dibimbing.id*” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, 09 Juli 2025

Rr. Noura Rizki Abia
K1401211901



ABSTRAK

RR NOURA RIZKI ABIA. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Gaya Hidup terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna *Bootcamp* Dibimbing.id. Dibimbing oleh UJANG SUMARWAN dan LINDA KARLINA SARI.

Sebagai salah satu penyedia *bootcamp* dengan jumlah pengguna tinggi, Dibimbing.id masih belum mencapai kepuasan maksimal. Kualitas pelayanan dan gaya hidup menjadi indikator utama kepuasan berdasarkan ulasan pengguna, yang berpotensi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian bertujuan menganalisis karakteristik pelanggan, persepsi, serta pengaruh kualitas pelayanan dan gaya hidup terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna untuk perumusan rekomendasi. Metode penelitian adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) melalui survei kuesioner. Hasil menunjukkan persepsi positif pada variabel secara keseluruhan. Mayoritas responden adalah laki-laki, *digital native* dengan pengeluaran menengah. *Interaction Quality* dan *Physical Environment Quality* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna maupun loyalitas pengguna. *Outcome Quality* dan gaya hidup berpengaruh positif terhadap kepuasan maupun loyalitas pengguna, begitu pun kepuasan terhadap loyalitas pengguna. Penulis merekomendasikan peningkatan kualitas interaksi, efektivitas pendekatan, dan pengalaman belajar peserta dalam *bootcamp* untuk memaksimalkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

Kata kunci: Gaya hidup, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, SEM-PLS

ABSTRACT

RR NOURA RIZKI ABIA. *The Influence of Service Quality and Lifestyle on User Satisfaction and Loyalty in Dibimbing.id Bootcamp*. Dibimbing oleh UJANG SUMARWAN dan LINDA KARLINA SARI.

As one of the bootcamp providers with a high number of users, Dibimbing.id has yet to achieve maximum customer satisfaction. Service quality and lifestyle are key indicators of satisfaction based on user reviews and may influence customer loyalty. This study aims to analyze customer characteristics and the influence of service quality and lifestyle on user satisfaction and loyalty for strategic recommendations. The method used is descriptive quantitative analysis with Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) through a questionnaire survey. Results show that most respondents have positive perspective towards the variables. The majority of respondents are male, digital natives, and have moderate spending levels. Interaction Quality and Physical Environment Quality do not significantly affect user satisfaction or loyalty. However, Outcome Quality and lifestyle positively and significantly influence both satisfaction and loyalty. The same applies to satisfaction influencing user loyalty. The study recommends improving interaction quality, learning approach effectiveness, and user experience during the bootcamp to enhance user satisfaction and loyalty.

Keywords: *Customer loyalty, customer satisfaction, lifestyle, SEM-PLS, service quality.*



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

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

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

Perpustakaan IPB University



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN GAYA HIDUP TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA BOOTCAMP DIBIMBING.ID

RR. NOURA RIZKI ABIA

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

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

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Anita Primaswari Widhiani, S.P., M.Si.
- 2 Sendy Watazawwadu'Ilmi, S.E., M.M.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

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

Perpustakaan IPB University



Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Gaya Hidup terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna *Bootcamp* Dibimbing.id

Nama : Rr. Noura Rizki Abia
NIM : K1401211901

@Hak cipta milik IPB University

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

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.



Pembimbing 2:
Dr. Linda Karlina Sari, S. Stat., M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.
NIP 197711262008122001



Tanggal Ujian:
09 Juli 2025

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur dipanjatkan oleh penulis kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Gaya Hidup terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna *Bootcamp Dibimbing.id*” ini berhasil diselesaikan. Penulis juga mengucapkan berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi mendukung penyusunan penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1. Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc. dan Dr. Linda Karlina Sari, S. Stat, MSi. sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah memberi arahan dan dukungan selama proses penyusunan hingga skripsi diselesaikan.
2. Dosen seminar hasil dan dosen penguji yang telah membantu penyempurnaan skripsi dengan kritik dan saran yang diberikan.
3. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Sekolah Bisnis IPB yang telah berupaya mendidik dan membantu penulis selama proses perkuliahan.
4. Kedua orang tua penulis Ayah dan Bunda yang telah memberi bantuan dan dukungan secara moriil dan materiil, serta berbagai dukungan tak terbatas lainnya bagi penulis.
5. Saudari penulis Mbak Sifa dan Dek atha yang telah menemani dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. PT Dibimbing Digital Indonesia yang telah memberi kesempatan untuk magang *capstone project* dalam program kerja sama Kemendikbud MSIB 7.
7. Kak Ilham Islahul Hikam sebagai mentor dan *partner* yang telah mendampingi dan membantu penulis dalam setiap proses penelitian.
8. Jasmine sebagai teman terdekat yang terus hadir bagi penulis
9. Teman-teman L.A, Echa, Lila, dan Vania yang selalu memberi dukungan dan semangat bagi penulis
10. Teman-teman Dahsyat yang telah membantu dan membersamai penulis selama masa perkuliahan
11. Seluruh teman Sekolah Bisnis angkatan 58 maupun di luar Sekolah Bisnis yang telah membersamai selama masa perkuliahan

Penulis berharap agar karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan, serta bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2025

Rr. Noura Rizki Abia



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 <i>Bootcamp</i>	6
2.2 Kepuasan Pengguna	6
2.3 Loyalitas Pengguna	7
2.4 Gaya Hidup	8
2.5 Kualitas Pelayanan	8
2.6 Penelitian Terdahulu	10
2.7 Kerangka Pemikiran	13
2.8 Hipotesis Penelitian	14
III METODE	16
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	16
3.2 Jenis dan Sumber Data	16
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	16
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	17
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	19
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Gambaran Umum Dibimbing.id	24
4.2 Karakteristik Responden	24
4.3 Persepsi Responden Terhadap Variabel Penelitian	26
4.4 Evaluasi model pengukuran (<i>Outer Model</i>)	35
4.5 Evaluasi model struktural (<i>Inner Model</i>)	39
4.6 Pembahasan Pengaruh Antar Variabel Penelitian	41
4.7 Rekomendasi	49
V SIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Simpulan	52
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	58
RIWAYAT HIDUP	66

DAFTAR TABEL

1	Kajian penelitian terdahulu	10
2	Jenis dan sumber data yang diperoleh	16
3	Indeks pengukuran skala likert	17
4	Operasionalisasi variabel pengukuran	18
5	Karakteristik pengguna <i>bootcamp</i> Dibimbing.id	24
6	Hasil tanggapan variabel <i>interaction quality</i>	27
7	Hasil tanggapan variabel <i>physical environment quality</i>	28
8	Hasil tanggapan variabel <i>outcome quality</i>	30
9	Hasil tanggapan variabel gaya hidup	31
10	Hasil tanggapan variabel kepuasan pengguna	33
11	Hasil tanggapan variabel loyalitas pengguna	34
12	Hasil tanggapan variabel loyalitas pengguna (<i>Lanjutan</i>)	35
13	Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	37
14	Nilai <i>cross-loadings</i>	37
15	Nilai <i>cronbach's alpha</i>	38
16	Nilai <i>composite reliability</i>	38
17	Nilai <i>Q-Square</i>	39
18	Nilai <i>Q-Square</i>	40
19	Nilai <i>path coefficient</i>	40
20	Nilai <i>indirect effect</i>	41

DAFTAR GAMBAR

1	Jumlah pengguna pada situs setiap penyedia <i>bootcamp</i> 2025	1
2	Ulasan pengguna jasa layanan <i>bootcamp</i> dalam media sosial TikTok	2
3	Penilaian penyedia jasa layanan <i>bootcamp</i> dalam Google Review 2025	3
4	Kerangka <i>Hierarchical Service Quality Model</i> (HSQM)	9
5	Kerangka pemikiran	14
6	Kerangka penelitian	15
7	Model penelitian dalam SmartPLS 4.0	20
8	Hasil pengukuran <i>outer model</i>	36

DAFTAR LAMPIRAN

1	Daftar pertanyaan kuesioner	59
2	Uji coba validitas dan reliabilitas indikator 30 responden kuesioner	64