



@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.

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Analisis Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Daya Saing Bimbingan Belajar XYZ” 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 tesis ini.

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

Bogor, Januari 2026

Fikrul Gifar
K1501232096

1. Dilarang mengutip sebagian atau s



RINGKASAN

FIKRUL GIFAR. *Analisis Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Daya Saing Bimbingan Belajar XYZ*. Dibimbing oleh HARTOYO dan ASEP TARYANA.

Saat ini persaingan di dunia pendidikan semakin ketat, terutama pada tahap seleksi masuk perguruan tinggi. Industri bimbingan belajar (bimbel) di Indonesia mengalami perkembangan pesat seiring meningkatnya kebutuhan siswa terhadap pendampingan belajar yang intensif dan terarah. Data Badan Pusat Statistik (BPS 2024) menunjukkan bahwa jumlah lembaga bimbingan belajar meningkat sebesar 15% dalam lima tahun terakhir. Berdasarkan data Seleksi Nasional Penerimaan Mahasiswa Baru (SNPMB 2025), persentase peserta yang diterima melalui jalur Seleksi Nasional Berdasarkan Tes (SNBT) hanya mencapai 29,43% dari total pendaftar. Kondisi ini menegaskan bahwa siswa membutuhkan dukungan tambahan yang mampu meningkatkan kesiapan akademik mereka. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap peningkatan daya saing Bimbingan Belajar XYZ.

Penelitian menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada 115 siswa kelas 12 yang dipilih secara acak dari beberapa cabang Bimbingan Belajar XYZ. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan dicerminkan oleh lima dimensi utama, yaitu jaminan, daya tanggap, empati, keandalan, dan bukti fisik. Hasil menunjukkan urutan prioritas perbaikan dimulai dari dimensi jaminan, diikuti oleh daya tanggap, empati, keandalan, dan bukti fisik.

Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah perlunya lembaga untuk tetap menjaga dan memperbaiki kualitas layanan. Hal-hal penting dari kualitas layanan yang perlu diperbaiki adalah aspek jaminan melalui peningkatan kompetensi pengajar, meningkatkan daya tanggap dengan mempercepat penanganan kebutuhan siswa, serta memperdalam empati melalui pendekatan pembelajaran yang lebih personal. Lembaga juga perlu menjaga keandalan layanan dan terus meningkatkan kualitas fasilitas fisik agar mampu bersaing dalam industri bimbingan belajar. Meskipun seluruh variabel penelitian menunjukkan hasil yang baik, lembaga tetap perlu melakukan peningkatan layanan secara berkelanjutan agar kualitas yang dicapai dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Apabila target penjualan masih belum tercapai meskipun kualitas layanan sudah baik, maka lembaga perlu memperkuat *brand equity*, termasuk meningkatkan citra merek, keunikan layanan, serta memperluas komunikasi pemasaran agar persepsi masyarakat terhadap bimbingan belajar XYZ semakin kuat dan mendorong daya saing di industri bimbingan belajar.

Kata kunci: Daya Saing, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, SEM-PLS.

SUMMARY

FIKRUL GIFAR. *Analyze of Service Quality, Customer Satisfaction, and Competitive Advantage of the Bimbingan Belajar XYZ*. Supervised by HARTOYO and ASEP TARYANA.

Competition in the education sector is becoming increasingly intense, particularly in the selection process for university admissions. The tutoring industry in Indonesia has grown rapidly in line with the rising need for intensive and structured academic support. Data from the Central Bureau of Statistics (BPS 2024) indicates that the number of tutoring institutions has increased by 15% over the past five years. According to data from the National Selection for New Student Admission (SNPMB 2025), only 29.43% of applicants were accepted through the National Test-Based Selection (SNBT). This condition highlights the increasing need for students to obtain additional support that can enhance their academic readiness. The purpose of this study is to analyze the influence of service quality on customer satisfaction and its impact on strengthening the competitiveness of XYZ Tutoring.

The study used primary data collected through questionnaires distributed to 115 twelfth-grade students randomly selected from several branches of XYZ Tutoring. The analytical techniques employed were descriptive analysis and Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS).

The results show that service quality is significantly reflected by five key dimensions: assurance, responsiveness, empathy, reliability, and physical evidence. The priority improvement sequence begins with assurance, followed by responsiveness, empathy, reliability, and physical evidence.

The managerial implications of this study indicate that the institution must continue to maintain and improve its service quality. Key aspects requiring improvement include the assurance dimension by enhancing teacher competence, increasing responsiveness by accelerating the handling of student needs, and strengthening empathy through more personalized learning approaches. The institution must also maintain service reliability and continue improving physical facilities to remain competitive in the tutoring industry. Although all research variables show positive results, continuous service improvement is essential to ensure that the achieved quality is sustained and enhanced. If sales targets are still not met despite good service quality, the institution needs to strengthen its brand equity by improving brand image, enhancing service uniqueness, and expanding marketing communication so that public perception of XYZ Tutoring becomes stronger and supports competitiveness in the tutoring industry.

Keywords: Competitiveness, Customer Satisfaction, Service Quality, SEM-PLS.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
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 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.





ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN DAYA SAING BIMBINGAN BELAJAR XYZ

FIKRUL GIFAR

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Tim Penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis:
1. Prof. Dr Megawati Simanjuntak, S.P., M.Si.
2. Dr.Ir Popong Nurhayati, M.M.



Judul Tesis : Analisis Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Daya Saing Bimbingan Belajar XYZ

Nama : Fikrul Gifar

NIM : K1501232096

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Prof. Dr. Ir. Hartoyo, M.Sc.

Pembimbing 2:

Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pascasarjana
Manajemen dan Bisnis:

Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.
NIP. 196009161986011001

Dekan Sekolah Bisnis:

Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S.
NIP. 196812291992031016



Tanggal Ujian: 9 Januari 2026

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *Subhanahuwata'ala* atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Daya Saing Bimbingan Belajar XYZ”.

Penyelesaian tesis ini tentunya tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Hartoyo, M.Sc. dan Bapak Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M. selaku dosen pembimbing tesis yang telah membimbing dan memberi banyak masukan dalam penulisan tugas akhir ini.
2. Prof. Prof. Dr Megawati Simanjuntak, S.P., M.Si dan Dr.Ir Popong Nurhayati, M.M. selaku dosen penguji pada sidang tesis yang telah memberikan masukan untuk tugas akhir ini.
3. Dr. Nimmi Zulbainarni, S.Pi, M.Si. selaku dosen seminar yang telah meluangkan waktu untuk memandu jalannya kolokium dan seminar hasil penulis.
4. Dosen Sekolah Bisnis IPB dan pihak akademik Sekolah Bisnis IPB yang telah mendidik, membimbing, dan membantu penulis selama perkuliahan.
5. Keluarga tercinta khususnya kedua orang tua Drs. H. Mawardi, M.Ag dan H.Romlah S,Pd yang selalu memberikan dukungannya.
6. Istri Tercinta Mutia Noviati, S.Si., Untuk Ananda tercinta Mufti Ihsan Al Ghifari dan Khalifi Ekhmal Al Ghifari yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, dan senantiasa mendoakan penulis tanpa henti.
7. Seluruh civitas Sekolah Bisnis IPB terkhusus teman-teman E89 atas kebersamaannya selama menempuh perkuliahan.
8. Pihak lain yang turut berperan dalam penulisan tugas akhir ini yang tidak dapat ditulis satu per satu.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Januari 2026

Fikrul Gifar

 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. @Hak cipta milik IPB University IPB University		DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL		XII	
DAFTAR GAMBAR		XII	
DAFTAR LAMPIRAN		XII	
I	PENDAHULUAN	1	
1.1	Latar Belakang	1	
1.2	Perumusan Masalah	4	
1.3	Tujuan Penelitian	5	
1.4	Manfaat Penelitian	6	
1.5	Ruang Lingkup	6	
II	TINJAUAN PUSTAKA	7	
2.1	Lembaga Bimbingan Belajar	7	
2.2	Manajemen Strategi	8	
2.3	Daya Saing	8	
2.4	Kualitas Layanan	10	
2.5	Kepuasan Pelanggan	12	
2.6	Kajian Penelitian Terdahulu	13	
2.7	Kerangka Pemikiran	15	
2.8	Hipotesis	16	
III	METODE PENELITIAN	18	
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	18	
3.2	Teknik Pengumpulan Data	18	
3.3	Jenis dan Sumber Data	19	
3.4	Definisi Operasional Variabel dan Indikator	19	
3.5	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	22	
IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	26	
4.1	Karakteristik Responden	26	
4.2	Deskripsi Indikator Variabel	27	
4.3	Nilai <i>Latent Variable Scores</i> (LVS)	34	
4.4	Skema <i>Model Partial Least Square</i> (PLS)	36	
4.5	Pengujian Hipotesis	45	
4.6	Implikasi Manajerial	49	
4.7	Keterbatasan Penelitian	50	
V	SIMPULAN DAN SARAN	51	
5.1	Simpulan	51	
5.2	Saran	51	
DAFTAR PUSTAKA		53	
LAMPIRAN		58	
RIWAYAT HIDUP		66	



DAFTAR TABEL

1. Siswa kelas 12 SMA yang mengikuti SNBP dan SNBT tahun 2025.	1
2. Penelitian terdahulu	13
3. Jumlah populasi siswa kelas 12 SMA	18
4. Skala likert	19
5. Jenis dan sumber data penelitian	19
6. Variabel dan definisi operasional penelitian	20
7. Variabel, simbol, indikator dan referensi	21
8. Karakteristik responden penelitian	26
9. Persentase setiap indikator bukti fisik	28
10. Persentase setiap indikator keandalan	29
11. Persentase setiap indikator daya tanggap	30
12. Persentase setiap indikator jaminan	31
13. Persentase setiap indikator empati	31
14. Persentase setiap indikator kepuasan pelanggan	33
15. Persentase setiap indikator daya saing	34
16. Nilai <i>latent variabel scores</i>	36
17. Nilai <i>outer loading</i>	37
18. Nilai AVE	39
19. Nilai <i>cross loading</i>	39
20. Nilai <i>composite reliability</i> dan <i>cronbach'a alpha</i>	41
21. Nilai <i>R-square</i> dan <i>R-Square adjusted</i>	42
22. Nilai <i>path coefficients direct effect</i>	44
23. Nilai <i>path coefficients indirect effect</i>	44
24. Nilai <i>total effect</i>	45
25. Nilai <i>T-Statistics</i> dan <i>P-Values</i>	46

DAFTAR GAMBAR

1. Kinerja Bimbel XYZ tiga tahun terakhir	5
2. Kerangka pemikiran penelitian	16
3. Model penelitian SEM-PLS	17
4. Nilai <i>loading factor</i> model SEM PLS	36
5. Model <i>output bootstrapping</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisioner Penelitian	59
2. Nilai <i>Loading Factor</i> dan <i>T-statistik</i> Model SEM	63
3. Nilai <i>Crossloading</i>	64
4. Nilai <i>T statistik</i> model SEM	65