

**ANALISIS PENGARUH *SENSE FEEL THINK ACT* DAN *RELATE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* YANG DIMEDIASI
SERVICE QUALITY DI *INSPIRING SCHOOLS*
MUHAMMADIYAH KABUPATEN GRESIK**

TESIS



Oleh

**Dodik Priyambada
NIM: 221001035**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
TAHUN 2024**

**ANALISIS PENGARUH *SENSE FEEL THINK ACT* DAN *RELATE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* YANG DIMEDIASI
SERVICE QUALITY DI *INSPIRING SCHOOLS*
MUHAMMADIYAH KABUPATEN GRESIK**

TESIS



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen**

Oleh

**Dodik Priyambada
NIM: 221001035**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
TAHUN 2024**

Moto dan Persembahan Tesis

“Bahagiakan dirimu dengan jalan membahagiakan orang lain”

Karya ini kupersembahkan untuk:

Istriku tercinta Emy Nurhayati, anak-anakku tersayang Degananda Ferdian

Priyambada dan Abda Kurniawan Priyambada

Yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan Tesis ini.



ABSTRAK

Priyambada, Dodik. 2024. “Analisis Pengaruh *Sense, Feel, Think, Act* dan *Relate* Terhadap *Customer satisfaction* Yang Dimediasi *Service quality* di *Inspiring Schools* Muhammadiyah Kabupaten Gresik”. Tesis. Program Studi Magister Manajemen. Program Pascasarjana. Universitas Muhammadiyah Gresik. Pembimbing I Dr. Rahmat Agus Santoso, S.E., M.M. Pembimbing II Dr Sukaris S.E., M.S.M.

Kata Kunci: *customer satisfaction, sense, feel, think, act, relate, service quality*

Customer satisfaction sangat penting bagi sebuah organisasi, karena pelanggan yang puas menjadi loyal dan bahkan *brandomendasi* orang lain untuk membeli produk atau layanan. Penelitian ini menganalisis pengaruh pengalaman *sense, feel, think, act* dan *relate* terhadap *customer satisfaction*, dan juga mengevaluasi peran mediasi *service quality* terhadap hubungan pengalaman *sense, feel, think, act* dan *relate* terhadap *customer satisfaction*. Populasi penelitian ini adalah orangtua/wali sebagai *customer* internal sekunder, di *inspiring schools* Muhammadiyah kabupaten Gresik sejumlah 1.004 orang dengan responden sebanyak 279 orang. Metode analisis data menggunakan metode *Partial Least Squares (PLS)*. Hasil penelitian ini adalah pengalaman: *feel, think* dan *act* berpengaruh signifikan terhadap *service quality*. Pengalaman *relate* dan *service quality* berpengaruh signifikan pada *customer satisfaction*. Pengalaman *sense* dan *relate* berpengaruh tidak signifikan pada *service quality*. Pengalaman *sense, feel, think* dan *act* berpengaruh tidak signifikan pada *customer satisfaction*. Penelitian ini juga menemukan bahwa *service quality* memiliki peran mediasi pada pengaruh pengalaman *think* terhadap *customer satisfaction* dan *service quality* tidak memiliki peran mediasi pada pengaruh pengalaman *sense, feel, act* dan *relate* terhadap *customer satisfaction*.

ABSTRACT

Priyambada, Dodik. 2024. “The impact analysis of *Sense, Feel, Think, Act* and *Relate Experiences* on *Customer satisfaction* and mediation role of *Service quality* on Relation Between *Sense, Feel, Think, Act* and *Relate Experiences* on *Customer satisfaction* in *Inspiring Schools* of Muhammadiyah Gresik Region”. Tesis. Study Program of Master Management. Postgraduate Program. University of Muhammadiyah Gresik. Thesis Supervisor, I Dr. Rahmat Agus Santoso, S.E., M.M. Thesis Supervisor II, Dr Sukaris S.E., M.S.M.

Keywords: *customer satisfaction, sense, feel, think, act, relate, service quality*

This study aims to explore the influence of experiential factors—specifically sensory perception, emotional response, cognitive processing, behavioral response, and interpersonal relationships—on *customer satisfaction*. Additionally, we examine the moderating effect of *service quality* on the relationship between these experiential factors and *customer satisfaction*. Employing a quantitative research methodology, we collected data through questionnaires distributed to parents of students from five Muhammadiyah *Inspiring Schools* in the Gresik Region, resulting in a sample size of 279 respondents. Data analysis was conducted using the Partial Least Squares (PLS) method. Our findings reveal that the *feel, think*, and *act experiences* significantly impact *service quality*. Furthermore, the relationship between *relate experiences* and *service quality* significantly affects *customer satisfaction*. However, *sense* and *relate experiences* exhibit insignificant effects on *service quality*. Similarly, *sense, feel, think*, and *act experiences* have no significant impact on *customer satisfaction*. Notably, *service quality* mediates the relationship between *think experiences* and *customer satisfaction*, but it does not mediate the effects of *sense, feel, act*, and *relate experiences* on *customer satisfaction*.

PRAKATA

Segala puji dan syukur dipersembahkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan berkah karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh *Sense, Feel, Think, Act* Dan *Relate* Terhadap *Customer satisfaction* Yang Dimediasi *Service quality* di *Inspiring Schools* Muhammadiyah Kabupaten Gresik”.

Tesis ini disusun sebagai salah satu persyaratan meraih gelar Magister Manajemen di Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Gresik.

Tesis ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik, Ibu Nadhirotul Laily, S.Psi, M.Psi., Ph.D., Psikolog, atas bimbingan dan dukungannya selama masa studi di Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Gresik, Bapak Prof. Dr. Khoirul Anwar S.Pd., M.Pd. yang telah memberikan kesempatan dan arahan selama pendidikan, penelitian, dan penulisan tesis.
3. Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik sekaligus sebagai Pembimbing I, Bapak Dr. Rahmat Agus Santoso, S.E., M.M. yang telah memberikan arahan dan bimbingannya selama pendidikan, penelitian dan penulisan tesis.
4. Pembimbing II, Bapak Dr Sukaris S.E., M.S.M. yang telah membimbing peneliti sejak awal sampai dengan selesainya penelitian ini..

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik, yang telah banyak memberikan bimbingan dan ilmu kepada peneliti selama menempuh pendidikan.
6. Kepala Sekolah *inspiring schools* Muhammadiyah kabupaten Gresik antara lain: Kepala Sekolah SD Almadany Kebomas Gresik, Kepala Sekolah SMP Muhammadiyah 4 Kebomas Gresik, Kepala SMP Muhammadiyah 7 Cerme Gresik, Kepala Sekolah SMA Muhammadiyah 3 Bungah Gresik dan SMA Muhammadiyah 8 Cerme Gresik, yang telah banyak membantu peneliti selama penelitian dan penyelesaian tesis ini.
7. Ketua Majelis Dikdasmen PNF PCM Kebomas, Ketua Majelis Dikdasmen PNF PCM Cerme dan Ketua Majelis Dikdasmen PNF PCM Bungah, atas ijin dan dukungannya sehingga penelitian ini bisa dilaksanakan dengan baik.
8. Dan semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu-persatu, yang telah membantu penyelesaian tesis ini.

Peneliti sadar bahwa dalam tesis ini mungkin masih terdapat kekurangan, baik isi maupun tulisan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat peneliti harapkan. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat dan merupakan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Gresik, Juni 2024

Peneliti,
Dodik Priyambada

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN	i
MOTO DAN PERSEMBAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Permasalahan	18
1.3. Tujuan Penelitian	19
1.4. Manfaat Penelitian	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24
2.1. Penelitian Terdahulu	24
2.2. Kajian Pustaka	33
2.2.1. <i>Customer satisfaction</i>	33
2.2.2. <i>Experiential marketing</i>	34
2.2.3. <i>Cusmer Experience</i>	38
2.2.4. <i>Service quality</i>	39
2.3. Hubungan Antar <i>Variabel</i> dan Hipotesis	39

2.3.1.	Hubungan Antar <i>Variabel</i>	39
2.3.2	Hipotesis	52
2.4.	Kerangka Konseptual	54
BAB III	METODE PENELITIAN	55
3.1.	Desain Penelitian	55
3.2.	Lokasi Penelitian	55
3.3.	Populasi dan Sampel	56
3.3.1.	Populasi	56
3.3.2.	Sampel	56
3.4.	Definisi Operasional <i>Variabel</i>	58
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	61
3.6.	Sumber Data	61
3.7.	Metode Analisis Data	61
3.7.1.	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	62
3.7.2.	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	63
3.7.3.	Model Fit	65
3.8.	Uji Hipotesis	65
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1.	Hasil Penelitian	66
4.1.1.	Komposisi Responden	66
4.1.2.	Nilai Modus	67
4.1.3.	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	67
4.1.4.	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	69

4.1.5.	Kecocokan Model (Model Fit)	70
4.1.6.	Uji Hipotesis	71
4.2.	Pembahasan	72
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1.	Kesimpulan	88
5.2.	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		92



DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	3
Tabel 2 Data Hasil Survey Orang Tua/ Wali Siswa SD ALMADANY Kebomas Gresik	6
Tabel 3 Data Hasil Survey Orang Tua/ Wali Siswa SMP Muhammadiyah 4 Gresik	7
Tabel 4 Data Hasil Survey Orang Tua/ Wali Siswa SMP Muhammadiyah 7 Gresik	7
Tabel 5 Data Hasil Survey Orang Tua/Wali Siswa SMA Muhammadiyah 8 Gresik	8
Tabel 6 Data Hasil Survey Orang Tua/ Wali Siswa SMA Muhammadiyah 3 Gresik	8
Tabel 7 Ringkasan Hasil Observasi Pengalaman Pelanggan <i>Inspiring Schools</i> Kabupaten Gresik	9
Tabel 8 Data Jumlah Siswa dan Siswa Baru <i>Inspiring Schools</i> Muhammadiyah Kabupaten Gresik	10
Tabel 9 Daftar Penelitian Terdahulu	25
Tabel 10 Lokasi Penelitian	56
Tabel 11 Jumlah Orang Tua Siswa Tahun Pelajaran 2023 – 2024 <i>Inspiring Schools</i> Muhammadiyah Kabupaten Gresik	57
Tabel 12 Tabel Morgan – Krejcie	58
Tabel 13 Jumlah Sampel Proporsional.....	59

Tabel 14	Definisi <i>Variabel</i> Penelitian.....	59
Tabel 15	Evaluasi <i>Outer Model</i>	60
Tabel 16	Evaluasi <i>Inner Model</i>	66
Tabel 17	Jumlah Responden	68
Tabel 18	Hasil Tanggapan Responden	69
Tabel 19	Nilai AVE dan Cronbach Alpha	71
Tabel 20	Nilai <i>R-square</i> dan <i>Q-square</i>	72
Tabel 21	Nilai SRMR	72
Tabel 22	Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung Antar <i>Variabel</i>	73
Tabel 23	Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung Antar <i>Variabel</i> ...	73



DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1 Tingkat Kepuasan Hasil Layanan Pendidikan MAN11 Jakarta Selatan	5
Gambar 2 Kerangka Konseptual	55
Gambar 3 <i>Loading</i>	<i>Factors</i> 69



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 <i>Path Coefficients</i>	88
Lampiran 2 <i>Construct Reliability and Validity</i>	89
Lampiran 3 <i>R-Square and Construct Crossvalidated Redundancy</i> ...	90
Lampiran 4 <i>R-Square and Construct Crossvalidated Redundancy</i> ...	91
Lampiran 5 Kuesioner Survey Kepuasan Orangtua	92

