

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah .....	13
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	13
1.2.2. Batasan Masalah .....	14
1.2.3. Rumusan Masalah .....	14
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	15
1.3.1. Maksud Penelitian .....	15
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	15
1.4. Manfaat dan kegunaan Penelitian .....	16
1.4.1. Manfaat Aplikatif .....	16
1.4.2. Manfaat Teoritis .....	17

<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>18</b>
2.1. Kajian Teori.....	18
2.1.1. Kelompok Referensi.....	18
2.1.2. Program Sekolah.....	21
2.1.3. Fasilitas.....	23
2.1.4. Keputusan Memilih.....	26
2.1.4.1. Perilaku Konsumen.....	26
2.1.4.2. Keputusan Pembelian.....	29
2.1.5. Kepuasan.....	31
2.1.6. Pengaruh Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.2. Penelitian Terdahulu.....	33
2.3. Model Penelitian.....	41
2.4. Hipotesis.....	42
2.4.1. Pengertian Hipotesis.....	42
2.4.2. Karakteristik Hipotesis.....	42
2.4.3. Hipotesis yang Digunakan.....	43
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	44
3.2. Variabel Penelitian.....	45
3.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	46
3.3.1. Definisi Variabel Penelitian.....	46
3.3.2. Operasional Variabel Penelitian.....	47
3.4. Populasi dan Sampel.....	49
3.4.1. Populasi.....	49
3.4.2. Sampel.....	49

3.5. Metode Pengumpulan Data .....	51
3.5.1. Jenis dan Sumber Data .....	51
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.6. Metode Analisis Data .....	52
3.6.1. Uji Validitas.....	52
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	53
3.6.3. Uji Normalitas .....	54
3.6.4. Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	54
3.6.5. Menilai Identifikasi Model Struktural .....	56
3.6.6. Menilai Kriteria <i>Goodness-Of-Fit</i> .....	56
3.6.7. Interpretasi dan Modifikasi Model .....	61
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
4.1 Deskripsi Perusahaan .....	62
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	62
4.1.1.1 Logo SMA Nusantara 1 .....	64
4.1.1.2 Gedung SMA Nusantara I .....	64
4.1.1.3 Visi dan Misi SMA Nusantara 1 .....	64
4.1.1.4 Tujuan, Motto dan Budaya .....	65
4.1.2 Lingkup dan Bidang Usaha .....	66
4.1.3 Sumber Daya .....	67
4.1.3.1 Struktur Organisasi SMA Nusantara 1 .....	68
4.1.4 Tantangan Bisnis .....	69
4.1.5 Proses / Kegiatan Fungsi Bisnis .....	69
4.2 Hasil Penelitian .....	70
4.2.1 Profil Responden .....	70
4.2.2 Analisis Data dengan SEM .....	75
4.2.2.1 Uji Validitas Instrumen .....	75
4.2.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen .....	77

4.2.3 Deskripsi Jawaban Responden .....	78
4.2.3.1 Kelompok Referensi .....	78
4.2.3.2 Program Sekolah .....	79
4.2.3.3 Fasilitas .....	80
4.2.3.4 Keputusan Memilih .....	81
4.2.3.5 Kepuasan Siswa .....	82
4.3 Hasil Analisis SEM .....	83
4.3.1 Asumsi SEM .....	83
4.3.2 Model Pengukuran (Validitas dan Reliabilitas Konstruk) .....	84
4.3.3 Model Struktural .....	88
4.3.4 Hasil <i>Goodnes of Fit</i> .....	89
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	90
4.4.1 Koefisien Determinasi .....	92
4.4.1 Analisis Korelasi Dimensi .....	93
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>97</b>
5.1 Kesimpulan .....	97
5.2 Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>105</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>107</b>