



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DENGAN  
KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH SMK BHAKTI  
ANINDYA SEBAGAI MEDIASI**

**TESIS**

UNIVERSITAS  
Motuho Gea  
**MERCU BUANA**  
55120120114

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2023**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DENGAN  
KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH SMK BHAKTI  
ANINDYA SEBAGAI MEDIASI**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**Motuhö Gea**

**55120120114**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Harga, Promosi dan Kualias Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Dengan Keputusan Memilih Sekolah SMK Bhakti  
Anindya Sebagai Mediasi

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan


Nama : Motuho Gea

NIM : 55120120114

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Pembimbing,

  
(Dr. Dendi Anggi Gumilang, MM)

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si, AK)

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Harga, Promosi dan Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Dengan Keputusan Memilih Sekolah SMK Bhakti Anindya Sebagai Mediasi

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Motuho Gea

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

MERCU BUANA

Jakarta,

  
  
METERAI TEMPEL  
9C2AKX651671044  
(Motuho Gea)

## PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh:

Nama : Motuho Gea  
NIM : 55120120114  
Program Studi : Megister Manajemen

dengan judul

“Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dengan Keputusan Memilih Sekolah SMK Bhakti Anindya Sebagai Mediasi”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 13 Februari 2022, didapatkan nilai persentaJakarta, 13 Februari 2023, didapatkan nilai persentase sebesar 21 %.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 13 Februari 2023

Administrator Turnitin



**Arie Pangudi, A.Md**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan keputusan memilih sekolah smk bhakti anindya sebagai mediasi. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Secara khusus penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. Dendi Anggi Gumilang, MM, selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya. Selain itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, AK, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM, selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Dudi Permana, Ph.D, selaku Dosen mata kuliah *Marketing Research* yang telah membantu dalam penulisan Tesis ini.
5. Teristimewa, kedua orang tua tercinta dan keluarga yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta,  
Penulis

(Motuho Gea)

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN SIMILARITY CHECK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>

<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	<b>Halaman</b>
1.1. Latar Belakang Peneliti .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Rumusan Masalah .....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Kontribusi Penelitian .....	11

<b>BAB II KAJIAN PUSAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
2.1. Kajian Teori.....	12
2.1.1. Sekolah.....	12
2.1.1.1. Sekolah Menengah Kejuruan.....	13
2.1.2. Perilaku Konsumen .....	14
2.1.2.1. Teori Perilaku Konsumen .....	14
2.1.3. Harga .....	16
2.1.3.1. Peranan Harga .....	17
2.1.3.2. Tujuan Penetapan Harga .....	17
2.1.3.3. Dimensi Harga .....	19
2.1.4. Promosi .....	20
2.1.4.1. Tujuan Promosi .....	20
2.1.4.2. Dimensi Promosi.....	22
2.1.4.3. Indikator Promosi .....	24
2.1.5. Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.5.1. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	27
2.1.5.2. Prinsip – Prinsip Kualitas Kualitas Pelayanan.....	28



2.1.6. Kepuasan Konsumen.....	30
2.1.6.1. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen .....	31
2.1.6.2. Indikator Kepuasan .....	32
2.1.7. Keputusan Pembelian.....	34
2.1.7.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.....	35
2.1.7.2. Indikator Keputusan Pembelian .....	36
2.2. Penelitian Terdahulu.....	35
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	42
2.3.1. Hubungan Antar Variabel .....	42
2.3.2. Kerangka Pemikiran.....	45

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Desain Penelitian .....	46
3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	46
3.2.1. Definisi Naratif .....	46
3.2.2. Operasionalisasi Variabel .....	48
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	50
3.3.1. Populasi.....	50
3.3.2. Sampel.....	50
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	52
3.4.1. Data Primer .....	52
3.4.2. Data Sekunder .....	54
3.5. Metode Analisa Data .....	57
3.5.1. Analisis Deskriptif .....	57
3.5.2. Analisis Statistik Data.....	58

### **BAB IV METODE PENELITIAN**

4.1. Gambaran Umum Atau Lokasi Obyek Penelitian .....	60
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	60
4.1.2. Ruang Lingkup dan Bidang Usaha .....	61
4.1.3. Sumber Daya .....	61
4.1.4. Tantangan Bisnis.....	61
4.1.5. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis.....	61
4.2. Hasil Penelitian.....	62
4.2.1. Karakteristik Responden.....	62
4.2.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	65
4.2.2.1. Uji Validitas .....	65
4.2.2.2. Uji Reliabilitas .....	67
4.2.3. Analisis Deskriptif Pada Variabel Penelitian.....	68
4.2.3.1. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Harga (X1).....	69
4.2.3.2. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Promosi (X2).....	73
4.2.3.3. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	78

4.2.3.4.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keputusan (Z) .....	86
4.2.3.5.	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan (Y) .....	91
4.2.4.	Analisis Statistik Verifikatif.....	98
4.2.4.1.	<i>Pengujian</i> Outer Model ( <i>Model Pengukuran</i> ) .....	99
4.2.4.1.1.	<i>Convergent Validity</i> .....	99
4.2.4.1.2.	Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	102
4.2.4.1.3.	Uji Reliability.....	105
4.2.4.2.	<i>Pengujian Model Struktural</i> (Inner Model) .....	105
4.2.4.2.1.	R Square .....	106
4.2.4.2.2.	f-Square .....	106
4.2.4.2.3.	Q <sup>2</sup> <i>Predictive Relevance</i> .....	107
4.2.4.2.4.	<i>Goodness of Fit</i> (GoF).....	108
4.2.4.3.	<i>Pengujian Hipotesis</i> .....	108
4.2.4.3.1.	Pengaruh Harga terhadap Keputusan Memilih SMK Bhakti Anindya .....	110
4.2.4.3.2.	Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Memilih SMK Bhakti Anindya .....	111
4.2.4.3.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Memilih SMK Bhakti Anindya .....	113
4.2.4.3.4.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Wali Murid.....	114
4.2.4.3.5.	Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Wali Murid .....	115
4.2.4.3.6.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wali Murid .....	118
4.2.4.3.7.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Wali Murid Melalui Keputusan Memilih Sekolah SMK Bhakti Anindya.....	119
4.2.4.3.8.	Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Wali Murid Melalui Keputusan Memilih Sekolah SMK Bhakti Anindya.....	122
4.2.4.3.9.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wali Murid Melalui Keputusan Memilih SMK Bhakti Anindya .....	120
4.2.4.3.10.	Pengaruh Keputusan terhadap Kepuasan Wali Murid .....	121
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>		
5.1.	Kesimpulan.....	123
5.2.	Saran .....	126
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		129
<b>LAMPIRAN.....</b>		134

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1. Perkembangan jumlah SMK Negeri dan Swasta di Kota Tangerang .....	3
Tabel 1.2. Perkembangan Jumlah Siswa SMK Negeri dan Swasta di Kota Tangerang .....	4
Tabel 1.3. Pernyataan Pada Pra-survey.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 3.1 Operasionaliasi Varibel.....	49
Tabel 3.2 Skala Likert .....	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Ortu Siswa .....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Saat Ini Ortu/Wali Siswa..	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Ortu/Wali Siswa.....	63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan .....	64
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	64
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas Siswa/Siswi .....	65
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1).....	66
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X2).....	66
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	66
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan (Z).....	66
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y).....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian .....	67
Tabel 4.13 Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel Harga (X1) .....	70
Tabel 4.14 Pernyataan Mengenai Mampu Membayar Biaya Pelayanan Pendidikan Yang Diberikan SMK Bhakti Anindya .....	71
Tabel 4.13 Pernyataan Mengenai Harga Pelayanan Pendidikan SMK Bhakti Anindya Sesuai Dengan Pelayanan Yang Diberikan Oleh Guru dan NonGuru.....	72
Tabel 4.16 Pernyataan Mengenai Tidak Keberatan Dengan Harga Pelayanan Pendidikan SMK Bhakti Anindya Karena Sesuai Dengan Ilmu Pengetahuan Anak Meningkatkan .....	72

Tabel 4.14 Item Pernyataan Mengenai Harga Pelayanan Pendidikan SMK Bhakti Anindya Kompetitif Dengan Sekolah Lainnya .....	73
Tabel 4.18 Rekapitulasi Analisis Dekriptif Variabel Promosi (X2).....	73
Tabel 4.15 Item Pernyataan Mengenai Mendapatkan Penawaran Menarik Seperti Potongan Harga Yang di Berikan SMK Bhakti Anindya .....	75
Tabel 4.16 Item Pernyataan Mengenai Mengetahui Informasi SMK Bhakti Anindya Dari Media Promosi Rumah Sakit (Media Cetak, Elektronik Dan Internet) .....	76
Tabel 4.21 Item Pernyataan Mengenai Mendapatkan Informasi Seputar Pendidikan Dan Promosi Pelayanan Melalui Email Dan Whatsapp...	76
Tabel 4.22 Item Pernyataan Mengenai SMK Bhakti Anindya Rutin Mengadakan Edukasi Seputar Ilmu Pengetahuan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Anak.....	77
Tabel 4.23 Item Pernyataan Mengenai Anak Mengikuti Kegiatan Yang Diadakan SMK Bhakti Anindya Seperti Study Tour, Perlombaan, Seminar .....	77
Tabel 4.17 Rekapitulasi Analisis Dekriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X3) ...	78
Tabel 4.25 Item Pernyataan Mengenai Tenaga Pengajar (Guru) Teliti Dan Terampil Dalam Melaksanakan Tugasnya .....	81
Tabel 4.26 Item Pernyataan Mengenai SMK Bhakti Anindya Memiliki Sarana Dan Prasarana Yang Canggih Dan Lengkap Saat Proses Belajar Dan Mengajar (Lab.Mengetik, Lab.Bahasa, Lab.Komputer, Studio Radio, dll) .....	82
Tabel 4.27 Item Pernyataan Mengenai Tenaga Pengajar (Guru) Mampu Menjaga, Mengarahkan Dan Membimbing Siswa/i Tumbuh Dan Berkembang Sesuai Dengan Potensi, Minat Dan Bakatnya Dengan Tepat Dan Professional .....	82
Tabel 4.18 Item Pernyataan Mengenai Tenaga Pengajar (Guru) Dan Non Pengajar Sigap Terhadap Kebutuhan Yang Dibutuhkan Oleh Anak .....	83
Tabel 4.29 Item Pernyataan Mengenai SMK Bhakti Anindya Memiliki Staff Professional Yang Melayani Dengan Baik .....	83
Tabel 4.30 Item Pernyataan Mengenai Percaya Dengan Kredibilitas Yang Dimiliki Oleh SMK Bhakti Anindya .....	84
Tabel 4.19 Item Pernyataan Mengenai Percaya SMK Bhakti Anindya Memprioritaskan Kesehatan, Keselamatan Dan Keamanan Siswa/I ..	84
Tabel 4.32 Item Pernyataan Mengenai SMK Bhakti Anindya Memiliki Tenaga Pengajar (Guru) Yang Kompeten.....	85

Tabel 4.20 Item Pernyataan Mengenai Tenaga Pengajar (Guru) Dan Non Pengajar Menawarkan Bantuan Kepada Anak Ketika Mengalami Kesulitan Tanpa Diminta.....	85
Tabel 4.34 Item Pernyataan Mengenai Pelayanan Yang Diberikan Petugas Tenaga Pengajar (Guru) Dan Non Pengajar Tidak Memandang Pangkat/Status Sosial Tetapi Berdasarkan Tanggung Jawab Yang Dimiliki .....	86
Tabel 4.21 Rekapitulasi Analisis Dekriptif Variabel Keputusan (Z) .....	86
Tabel 4.22 Item Pernyataan Mengenai Membutuhkan Pendidikan Khusus Untuk Anak (AKL, Multimedia, OTKP, Perbankan, Perhotelan, TKJ) .....	88
Tabel 4.23 Item Pernyataan Mengenai Mencari Informasi Mengenai Fasilitas Sekolah.....	89
Tabel 4.24 Item Pernyataan Mengenai Membandingkan Harga Sekolah Dengan Sekolah Lainnya .....	89
Tabel 4.25 Item Pernyataan Mengenai Membandingkan Fasilitas Sekolah Dengan Sekolah Lainnya (Mushola, Lab, Lapangan Olahraga, Kantin, Ruang Kelas, Perpustakaan, Dll) .....	90
Tabel 4.40 Item Pernyataan Mengenai Fasilitas Sesuai Dengan Keinginan.....	90
Tabel 4.41 Item Pernyataan Mengenai Tetap Melanjutkan Pendidikan Anak di SMK Bhakti Anindya Hingga Lulus .....	91
Tabel 4.26 Item Pernyataan Mengenai Akan Merekomendasikan SMK Bhakti Anindya Ke Teman Dan Kerabat .....	91
Tabel 4.27 Rekapitulasi Analisis Dekriptif Variabel Kepuasan (Y) .....	92
Tabel 4.44 Item Pernyataan Mengenai Pelayanan Pendidikan Yang Diberikan Membuat Wawasan Ilmu Pengetahuan Anak Meningkatkan .....	94
Tabel 4.45 Item Pernyataan Mengenai Berminat Memilih SMK Bhakti Anindya Untuk Anak Lainnya Petugas Tenaga Pengajar (Guru) Dan Non Pengajar Memuaskan .....	95
Tabel 4:46 Item Pernyataan Mengenai Berminat Memilih SMK Bhakti Anindya Setelah Mendapatkan Pelayanan Dari Smk Bhakti Anindya .....	95
Tabel 4:47 Item Pernyataan Mengenai Berminat Memilih SMK Bhakti Anindya Untuk Anak Lainnya, Karena Fasilitas Penunjang Belajar Dan Mengajar Yang Disediakan SMK Bhakti Anindya Memadai .....	96
Tabel 4:48 Item Pernyataan Mengenai Akan Merekomendasikan Kepada Teman.	96
Tabel 4: 49 Pernyataan Mengenai Akan Merekomendasikan Kepada Teman Atau Kerabat Karena Fasilitas Memadai .....	97

Tabel 4.50 Pernyataan Mengenai Akan Merekomendasikan Kepada Teman Atau Kerabat Karena Nilai Dan Manfaat Yang Didapat .....	97
Tabel 4.51 <i>Loading Factor</i> .....	100
Tabel 4.52 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> .....	102
Tabel 4.53 <i>Fornell Larcker Criterion</i> .....	103
Tabel 4.54 Nilai Uji Validitas <i>Dikriminan Cross Loading</i> .....	103
Tabel 4.55 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	105
Tabel 4.56 R Square .....	106
Tabel 4.57 f Square .....	107
Tabel 4.58 $Q^2$ <i>Predictive Relevance</i> .....	107
Tabel 4.59 Nilai T-tabel .....	109
Tabel 4.60 Koefisien Jalur dan t-hitung Pengaruh Harga terhadap Keputusan Memilih SMK Bhakti Anindya .....	111
Tabel 4.61 Koefisien Jalur dan t-hitung Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Memilih SMK Bhakti Anindya .....	112
Tabel 4.62 Koefisien Jalur dan t-hitung Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Memilih SMK Bhakti Anindya .....	113
Tabel 4.63 Koefisien Jalur dan t-hitung Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Wali Murid.....	114
Tabel 4.64 Koefisien Jalur dan t-hitung Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Wali Murid.....	115
Tabel 4.65 Koefisien Jalur dan t-hitung Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wali Murid .....	117
Tabel 4.66 Koefisien Jalur dan t-hitung Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Wali Murid Melalui Keputusan Memilih Sekolah SMK Bhakti Anindya.....	118
Tabel 4.67 Koefisien Jalur dan t-hitung Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Wali Murid Melalui Keputusan Memilih Sekolah SMK Bhakti Anindya .....	119
Tabel 4.68 Koefisien Jalur dan t-hitung Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wali Murid Melalui Keputusan Memilih SMK Bhakti Anindya .....	121
Tabel 4.69 Koefisien Jalur dan t-hitung Pengaruh Keputusan terhadap Kepuasan Wali Murid .....	122

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Perkembangan kemiskinan di Banten .....	2
Gambar 1.2 Jumlah Siswa SMK Bhakti Anindya Kota Tangerang.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 4. 1 Garis Kontinum Variabel Harga (X1).....	71
Gambar 4. 2 Garis Kontinum Variabel Promosi (X2) .....	75
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	81
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Variabel Keputusan (Z).....	88
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Variabel Kepuasan (Y).....	94
Gambar 4. 6 Diagram Konseptual Model PLS-SEM.....	99
Gambar 4. 7 Diagram Nilai <i>Loading Factor</i> Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	100
Gambar 4.8 Model Struktural (koefisien jalur, beta).....	109
Gambar 4.9 Nilai Signifikansi (t-hitung) .....	110



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	134
Lampiran 2: Rakapitulasi Kuesioner .....	140
Lampiran 3 : Olah Data PLS.....	143



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA