

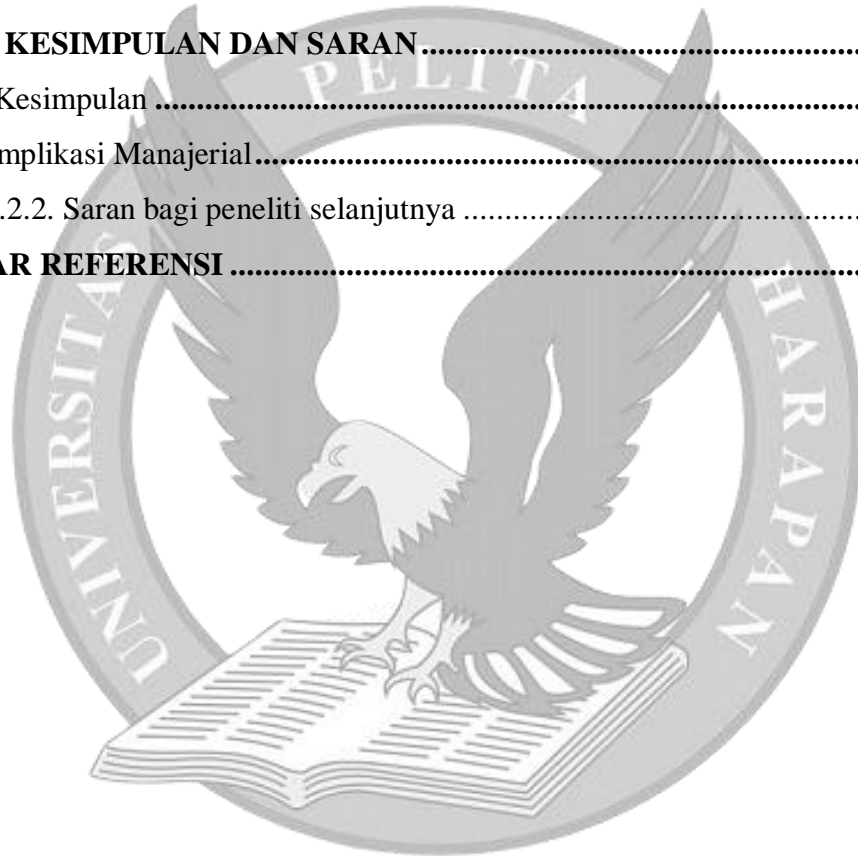
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	11
1.3. Batasan Masalah.....	12
1.4. Rumusan Masalah.....	13
1.5. Tujuan Penelitian.....	14
1.6. Manfaat Penelitian.....	15
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	15
1.6.2. Manfaat Praktis.....	16
1.7. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II LANDASAN TEORI.....	19
2.1. Deskripsi Teoritis.....	19
2.1.1. Loyalitas Orang tua siswa (Pelanggan).....	19
2.1.1.1. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	22
2.1.2. Kepuasan Orang Tua Siswa (Pelanggan).....	24
2.1.2.1. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.2.3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.3. Kualitas Hubungan (<i>Relationship Quality</i>).....	30

2.1.3.1 Keadilan (Fairness)	32
2.1.3.2 Kepercayaan (Trust).....	33
2.1.3.3 Empati (Empathy).....	35
2.1.4. Teori Pendorong dan Penarik Motivasi (<i>Push and Pull Theory</i>).....	36
2.1.4.1. Faktor Pendorong (<i>Push Factor</i>)	38
2.1.4.2. Faktor Penarik Motivasi (<i>Pull Motivation</i>)	41
2.2. Hasil Penelitian yang Relevan.....	45
2.3. Kerangka Berpikir	50
2.3.1. Kaitan kualitas hubungan terhadap kepuasan orang tua siswa	50
2.3.2. Kaitan Kualitas Hubungan terhadap Loyalitas orang tua siswa	52
2.3.3. Kaitan faktor pendorong terhadap kepuasan orang tua siswa	53
2.3.4. Kaitan faktor pendorong terhadap loyalitas orang tua siswa.....	54
2.3.5. Kaitan faktor penarik motivasi terhadap kepuasan orang tua siswa	55
2.3.6. Kaitan faktor penarik motivasi terhadap loyalitas orang tua siswa	55
2.3.7. Kaitan kepuasan terhadap loyalitas orang tua siswa	56
2.4. Model Penelitian.....	57
2.5. Hipotesis Penelitian	58
BAB III METODE PENELITIAN	61
3.1 Rancangan Penelitian.....	61
3.2. Tempat, Waktu dan Subyek Penelitian.....	62
3.3. Prosedur Penelitian	62
3.4. Populasi dan Sampling	64
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.6 Instrumen Penelitian	66
3.6.1. Variabel Loyalitas Pelanggan	66
3.6.1.1. Definisi Konseptual	67
3.6.1.2. Definisi Operasional	67
3.6.2. Variabel Kepuasan Orang Tua Siswa (Pelanggan)	67
3.6.2.1. Definisi Konseptual	68
3.6.2.2. Definisi Operasional	68
3.6.3. Variabel Kualitas Hubungan Orang Tua Siswa (Pelanggan)	68
3.6.3.1. Definisi Konseptual	69

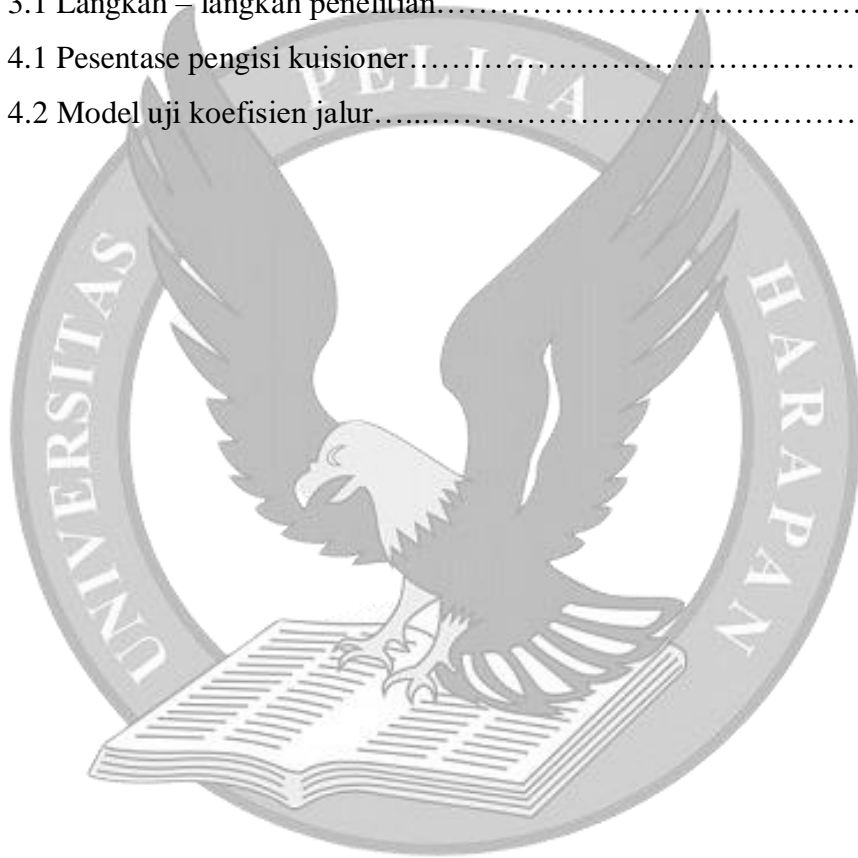
3.6.3.2. Definisi Operasional	69
3.6.4. Variabel Faktor Pendorong (<i>Push Factors</i>).....	70
3.6.4.1. Definisi Konseptual	71
3.6.4.2. Definisi Operasional	71
3.6.5. Variabel Faktor Penarik (<i>Pull Factors</i>).....	72
3.6.5.1. Definisi Konseptual	73
3.6.5.2. Definisi Operasional	73
3.7. Teknik Analisis Data	76
3.7.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	76
3.7.2. Analisis Statistik Inferensial.....	77
3.7.2.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	78
3.7.2.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	80
3.8 Hipotesis Statistik.....	81
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	83
4.1. Profil dan karakteristik orang tua siswa.....	83
4.1.1. Profil responden	83
4.1.2. Informasi tentang sekolah SDH	84
4.2. Analisis Statistik Deskriptif	84
4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas orang tua siswa	85
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Orang Tua Siswa	91
4.2.3. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Hubungan.....	95
4.2.4. Analisis Deskriptif Variabel Faktor Pendorong Motivasi	100
4.2.5. Analisis Deskriptif Variabel Faktor Penarik Motivasi	104
4.3. Statistik Inferensial.....	111
4.3.1. Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	111
4.3.1.1. Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent</i>)	111
4.3.1.2. Uji Validitas Diskriminan	114
4.3.1.3. Uji Reliabilitas	115
4.3.2. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	116
4.3.2.1. Uji Multikolinearitas (<i>VIF</i>)	116
4.3.2.2 Uji Koefisien Determinasi.....	117
4.3.2.3. Uji Hipotesis	118

4.4. Diskusi	123
4.4.1. Kualitas hubungan berpengaruh POSITIF terhadap kepuasan.....	124
4.4.2. Kualitas hubungan berpengaruh positif terhadap loyalitas	125
4.4.3. Faktor Pendorong berpengaruh negatif terhadap kepuasan	127
4.4.4. Faktor Pendorong berpengaruh negatif terhadap loyalitas	128
4.4.5. Faktor Penarik berpengaruh positif terhadap kepuasan	129
4.4.6. Faktor Penarik berpengaruh positif terhadap loyalitas	131
4.4.7. Kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas	132
4.5. Keterbatasan Penelitian.....	133
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	136
5.1. Kesimpulan	136
5.2 Implikasi Manajerial.....	140
5.2.2. Saran bagi peneliti selanjutnya	142
DAFTAR REFERENSI	143



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Analisis kepuasan dan loyalitas pelanggan	46
Gambar 2.2 Proposed hypothetical model	47
Gambar 2.3 Mengelola faktor dari penyewa kantor.....	48
Gambar 2.4 Kepuasan pelanggan, dinamisme konfusianisme.....	49
Gambar 2.5 Kualitas hubungan sebagai predictor loyalitas.....	50
Gambar 2.6 Model Penelitian.....	58
Gambar 3.1 Langkah – langkah penelitian.....	62
Gambar 4.1 Pesentase pengisi kuisioner.....	83
Gambar 4.2 Model uji koefisien jalur.....	119



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data jumlah siswa di Sekolah SDH tahun 2017 – 2020.....	9
Tabel 3.1. Pemberian angka dalam kuisisioner.....	66
Tabel 3.2. Kisi-kisi instrument penelitian.....	74
Tabel 3.3. Ringkasan <i>rule of thumb</i> evaluasi model pengukuran.....	79
Tabel 4.1. Sumber informasi orang tua siswa tentang sekolah SDH Bogor.....	84
Tabel 4.2. Distribusi jawaban variabel loyalitas orang tua siswa SDH Bogor.....	85
Tabel 4.3. Distribusi jawaban variabel kepuasan orang tua siswa SDH Bogor....	92
Tabel 4.4. Distribusi variabel kualitas hubungan orang tua siswa Bogor.....	96
Tabel 4.5. Distribusi variabel faktor pendorong orang tua siswa SDH.....	100
Tabel 4.6. Distribusi variabel faktor penarik orang tua siswa SDH.....	105
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas <i>convergent</i> dengan AVE.....	112
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas <i>convergent</i> dengan <i>outer loading</i>	113
Tabel 4.9. Hasil Uji Validasi diskriminan.....	114
Tabel 4.10. Hasil Uji reliabilitas.....	115
Tabel 4.11. Hasil Uji multikolinearitas.....	117
Tabel 4.12. Hasil Uji koefisien.....	117
Tabel 4.13. Koefisien Jalur.....	119
Tabel 4.14. Hasil uji hipotesis.....	120

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	
Kuisisioner penelitian.....	A-1
Lampiran B	
Data karakteristik responden.....	B-1
Lampiran C	
Data <i>cross loading factors</i>	C-1

