

LAMPIRAN

Lampiran 1

LEMBAR KUISIONER PENELITIAN

“Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan” (Studi pada SMP IT Nurul ‘Ilmi, Kota Jambi)

Assalamualaikum Wr.Wb

Ayah/Bunda yang dirahmati Allah SWT,

Sehubungan dengan penyusunan tesis dengan judul tersebut di atas, maka dengan hormat, saya:

Nama : Fadilah Rahmawati

NIM : P2A220008

Bersama ini saya mohon kesediaan ayah bunda untuk mengisi kuisisioner (Daftar pertanyaan) di bawah ini sebagai bahan analisis data dalam penyelesaian penelitian terhadap Kualitas Layanan dan citra sekolah terhadap kepuasan dan loyalitas wali siswa di SMP IT Nurul ‘Ilmi.

Daftar pertanyaan yang diajukan selain sebagai keperluan penelitian untuk penyelesaian program Magister Manajemen Pendidikan, juga dimaksudkan sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk perbaikan Lembaga SIT Nurul ‘Ilmi khususnya dibidang Kualitas Layanan dan citra sekolah. Untuk itu saya sangat mengharapkan kebenaran dan kelengkapan jawaban ayah bunda. Kerahasiaan identitas ayah bunda akan saya jamin dan tidak akan dipublikasikan.

Atas kesediaan ayah bunda meluangkan waktu dalam mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Fadilah Rahmawati

Petunjuk Pengisian:

Pada pertanyaan di bawah ini, ayah/bunda diminta untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan keadaan yang sebenarnya.

IDENTITAS RESPONDEN:

1. Jenis kelamin : a. Pria b. Wanita
2. Usia saat ini : (Pilih salah satu jawaban di bawah ini)
 - a. 20Th-30Th
 - b. 31Th -40Th
 - c. 41Th- 50 Th
 - d. >50 Th
3. Pekerjaan : (Pilih salah satu jawaban di bawah ini)
 - a. PNS
 - b. Peg.Swasta
 - c. TNI/Polri
 - d. Wiraswasta
 - e. Lain-lain.....
4. Jumlah anak :
5. Jumlah anak yang bersekolah di SIT Nurul 'Ilmi:

Petunjuk Pengisian:

Silahkan ayah/bunda memilih jawaban yang menurut ayah bunda paling sesuai dengan kondisi yang alami atau rasakan. Dengan cara memberi tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia dari mulai skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 5 (Sangat Setuju).

Masing-masing pilihan jawaban akan mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat ayah bunda, dimana memiliki makna sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju	nilainya 5
S : Setuju	nilainya 4
N : Netral	nilainya 3
TS : Kurang setuju	nilainya 2
STS : Sangat tidak setuju	nilainya 1

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Variabel Loyalitas (Y)						
1	Saya memilih SIT Nurul 'Ilmi sebagai penyelenggara pendidikan untuk anak saya baik dari jejang SD hingga SMA					
2	Saya akan melakukan daftar ulang untuk melanjutkan pendidikan anak saya ke jenjang SMA di Nurul 'Ilmi.					
3	Saya mereferensikan SIT Nurul 'Ilmi kepada keluarga, teman-teman dan orang-orang yang saya kenal.					
4	Setelah merasakan pelayanan yang diberikan oleh Nurul 'Ilmi, saya tidak ingin beralih untuk menyekolahkan anak saya di lembaga lain yang sejenis selain SIT Nurul 'Ilmi.					
Variabel Kualitas Layanan (X1)						
5	Para staff pengajar dan staff administrasi di Nurul 'Ilmi melakukan pekerjaannya dengan profesional.					
6	Staff sekolah cepat dan tanggap dalam merespon keluhan wali siswa.					
7	Staff sekolah melayani peserta didik dan wali siswa dengan baik					
8	Staff sekolah menawarkan bantuan untuk mempermudah urusan wali siswa					
9	Staff sekolah berpenampilan rapi dan selalu					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	bersikap sopan serta ramah.					
10	Staff pengajar memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam membimbing dan mengajar siswa					
11	Staff pengajar selalu melaporkan dengan detail hasil evaluasi belajar peserta didik di sekolah kepada wali siswa.					
12	Staff pengajar menjalin komunikasi aktif dengan wali siswa sehubungan dengan proses belajar peserta didik di sekolah					
13	Staff pengajar bersedia mendengarkan masukan, keluhan atau pun hambatan yang mungkin dialami wali siswa dalam proses pembelajaran siswa di sekolah.					
14	Bangunan sekolah terlihat indah, bersih dan nyaman					
15	Sekolah memiliki fasilitas lengkap untuk menunjang proses pembelajaran.					
16	Sekolah memiliki ruang tunggu yang cukup serta toilet yang bersih dan nyaman.					
Variabel Citra Sekolah (X2)						
17	SIT Nurul 'Ilmi adalah lembaga pendidikan yang mampu memenuhi kebutuhan pendidikan intelektual dan spiritual.					
18	SIT Nurul 'Ilmi memiliki reputasi yang baik sebagai penyelenggara pendidikan yang memiliki staff pengajar yang kompeten dan lingkungan yang aman.					
19	SIT Nurul 'Ilmi memiliki budaya sekolah yang baik, serta staff sekolah yang tanggap terhadap permintaan dan keluhan.					
20	Logo, warna dominan serta slogan SIT Nurul 'Ilmi menarik dan mudah dikenali.					
Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)						
21	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh SIT Nurul 'Ilmi baik dari segi pembelajaran maupun dari segi administrasi					
22	Pelayanan yang diberikan SIT Nurul 'Ilmi sesuai					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	dengan yang saya harapkan					
23	Saya akan seterusnya memilih Nurul 'Ilmi untuk menjadi penyelenggara pendidikan bagi semua anak-anak saya, karena saya merasa Nurul 'Ilmi dapat memenuhi harapan-harapan saya.					

- Kuesioner Loyalitas pelanggan diadaptasi indikator Griffin (2009).
- Kuisisioner Kualitas layanan diadaptasi dari indikator Parasuraman (1988).
- Kuisisioner Citra sekolah diadaptasi dari indikator Harrison (2007).
- Kuisisioner Kepuasan pelanggan diadaptasi dari indikator Irawan (2008).

Lampiran 2

Tabulasi Data Jawaban Responden

N0	Loyalitas Pelanggan				Kualitas Layanan												Citra Sekolah				Kepuasan Pelanggan		
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	Z1	Z2	Z3
1	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
6	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4
11	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
12	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3
13	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3
14	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	2	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2
16	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
17	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4

N0	Loyalitas Pelanggan				Kualitas Layanan												Citra Sekolah				Kepuasan Pelanggan		
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	Z1	Z2	Z3
18	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
20	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
21	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
22	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
23	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
27	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
28	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
33	4	2	4	3	4	4	4	4	5	2	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	2	3
34	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
36	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
37	2	2	3	2	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4

N0	Loyalitas Pelanggan				Kualitas Layanan												Citra Sekolah				Kepuasan Pelanggan		
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	Z1	Z2	Z3
40	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
44	4	2	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
45	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
47	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
48	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
53	4	2	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3
54	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
55	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
57	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
61	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4

N0	Loyalitas Pelanggan				Kualitas Layanan												Citra Sekolah				Kepuasan Pelanggan		
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	Z1	Z2	Z3
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
63	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
64	4	2	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3
65	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
66	3	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
67	5	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3
68	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3
71	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	3
72	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	2	2	4	5	3	3	4	4	3	4	2	2	3
73	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4
74	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
75	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	1	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
78	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3
79	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
80	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5
81	3	3	3	1	2	2	4	2	3	1	4	1	1	1	2	2	3	2	2	5	2	2	2
82	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
83	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

N0	Loyalitas Pelanggan				Kualitas Layanan												Citra Sekolah				Kepuasan Pelanggan		
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	Z1	Z2	Z3
84	5	3	5	5	5	4	5	3	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
85	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	5	4	3	3
86	4	3	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3
87	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
88	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
90	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
91	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
92	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
93	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
96	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	1	1	2	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2
99	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
100	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
104	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
105	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

N0	Loyalitas Pelanggan				Kualitas Layanan												Citra Sekolah				Kepuasan Pelanggan		
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	Z1	Z2	Z3
106	4	3	4	3	4	4	3	3	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3
107	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
108	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
109	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
111	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
113	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
114	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	4	3	4	5	5	4	3	5	5	3	3	3	3	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5
117	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
118	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
119	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
120	5	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
121	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3
122	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
124	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
126	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4

N0	Loyalitas Pelanggan				Kualitas Layanan												Citra Sekolah				Kepuasan Pelanggan		
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	Z1	Z2	Z3
128	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
129	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3
130	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
131	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
132	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
135	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2
136	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
137	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5
138	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
140	5	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4
141	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
142	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
143	4	2	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
144	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
145	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
146	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3
147	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
148	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
149	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5

N0	Loyalitas Pelanggan				Kualitas Layanan												Citra Sekolah				Kepuasan Pelanggan		
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	Z1	Z2	Z3
150	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
153	3	2	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	2	2
154	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2
156	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
157	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
160	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	5	3	4	3
166	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
167	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
168	4	1	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
169	3	2	4	1	2	2	4	3	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2
170	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
171	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3

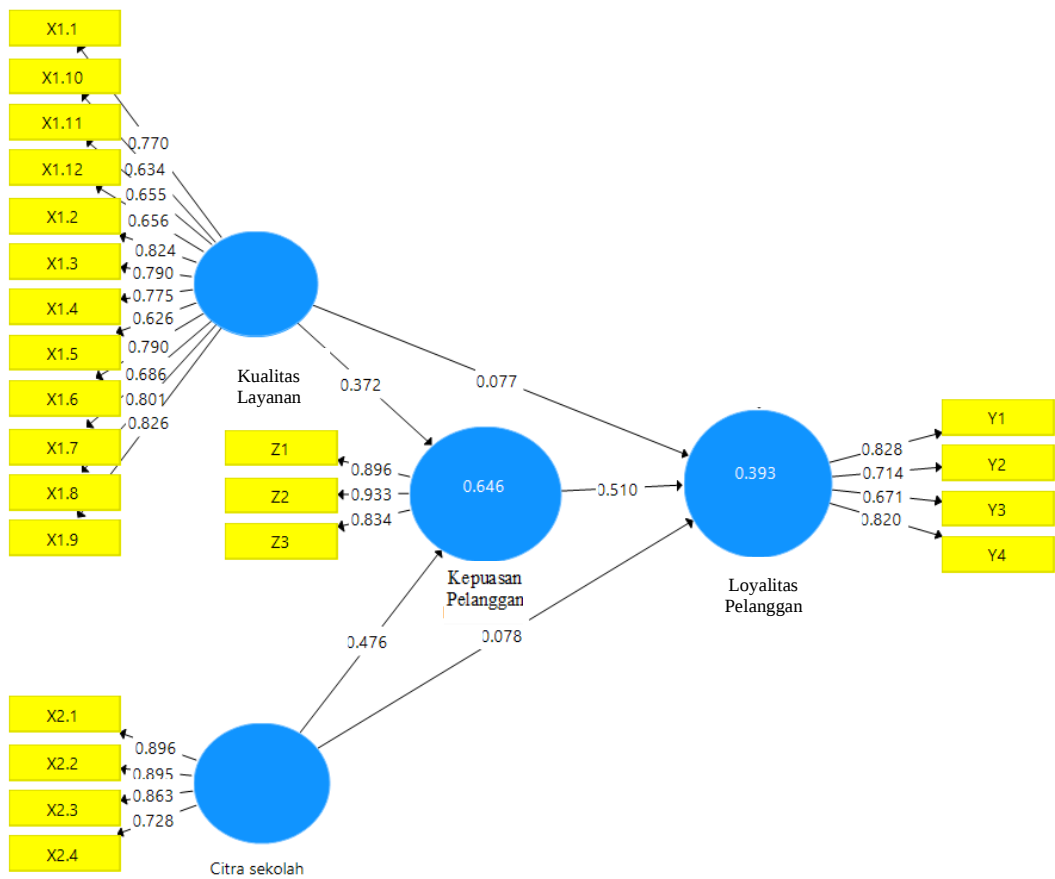
N0	Loyalitas Pelanggan				Kualitas Layanan												Citra Sekolah				Kepuasan Pelanggan		
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	Z1	Z2	Z3
172	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
173	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
174	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
175	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
176	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
177	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4
178	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
180	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
182	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
183	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
185	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
187	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
188	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
189	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
190	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
192	2	2	5	2	4	3	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	2
193	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

N0	Loyalitas Pelanggan				Kualitas Layanan												Citra Sekolah				Kepuasan Pelanggan		
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	Z1	Z2	Z3
194	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
196	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
197	3	2	3	2	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	2
198	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
199	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4
200	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
202	4	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
205	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
206	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3
208	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
209	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
210	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
211	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
212	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
213	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
214	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3
215	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4

N0	Loyalitas Pelanggan				Kualitas Layanan												Citra Sekolah				Kepuasan Pelanggan		
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	Z1	Z2	Z3
216	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
217	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
218	4	4	3	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
219	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4
220	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
221	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
222	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
223	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
224	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
225	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
226	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
227	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 3

Gambar Outer Model



Lampiran 4

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Analisis Outer Loading (Akhir)

Item Pertanyaan	Citra sekolah	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan	Loyalitas pelanggan
X1.1			0,799	
X1.2			0,860	
X1.3			0,824	
X1.4			0,801	
X1.6			0,788	
X1.8			0,820	
X1.9			0,843	
X2.1	0,896			
X2.2	0,895			
X2.3	0,864			
X2.4	0,727			
Y1				0,804
Y2				0,768
Y4				0,864
Z1		0,895		
Z2		0,932		
Z3		0,836		

Analisis Discriminant validity

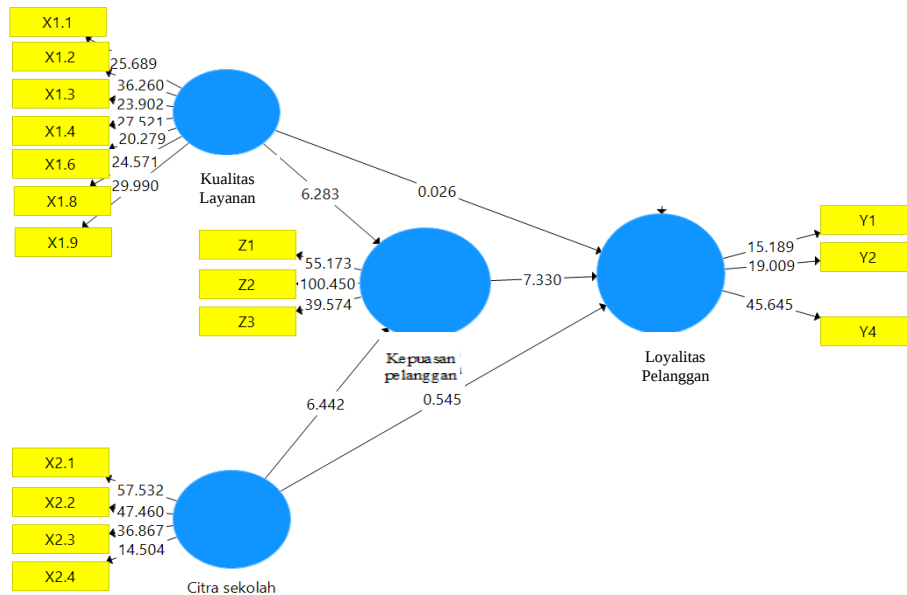
Variabel	Citra sekolah	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan	Loyalitas pelanggan
Citra sekolah	0,848			
Kepuasan Pelanggan	0,771	0,888		
Kualitas Layanan	0,773	0,760	0,820	
Loyalitas pelanggan	0,494	0,610	0,465	0,813

Construct Reliability and Validity

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Citra sekolah	0,869	0,895	0,911	0,720
Kepuasan Pelanggan	0,865	0,866	0,918	0,789
Kualitas Layanan	0,919	0,920	0,935	0,672
Loyalitas pelanggan	0,751	0,797	0,854	0,661

Lampiran 5

Gambar Inner Model (Bootstrapping)



Lampiran 6

Hasil Analisis Structural Model (*Inner Model*)

Analisis *Path Coefisien*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Citra sekolah -> Kepuasan Pelanggan	0,456	0,450	0,071	6,442	0,000
Citra sekolah -> Loyalitas pelanggan	0,058	0,062	0,106	0,545	0,586
Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas pelanggan	0,580	0,582	0,079	7,330	0,000
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pelanggan	0,408	0,417	0,065	6,283	0,000
Kualitas Layanan -> Loyalitas pelanggan	0,003	-0,005	0,106	0,026	0,979

Specific Indirect Effects

Varibel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Citra sekolah -> Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas pelanggan	0,264	0,263	0,059	4,500	0,000
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas pelanggan	0,236	0,242	0,048	4,921	0,000

R-Square

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan	0,661	0,658
Loyalitas pelanggan	0,381	0,367