

DAFTAR REFERENSI

- Ainna, N., Pramono, S., & Subagyo, S. (2017). “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Sekolah, Dan Kepuasan Siswa Terhadap Loyalitas Siswa DI SMK ISLAM SUDIRMAN 2 AMBARAWA. *Journal Educational Management UNNES*, 5(2), 156-162. Terakreditasi GARUDA, Author ID 386918. Google Scholar.
- Alma, B. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asep, Hermawan. 2011. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Chen, Chun Fu & Chen, Chin-Tsu., 2014. “The Effect of Higher Education Brand Images on Satisfaction and Lifetime Value from Students’ Viewpoint” *Journal anthropologist*, 17:137-145.
- Dewi, Kinorika. 2010. “Pengaruh Company Image, Trust, dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty (Studi pada konsumen jasa maskapai penerbangan Domestik bertarif rendah)”. *Efektif Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol.1 No.2, Desember 2010, 105-122.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.
- Haryanti, A., Suryani, N., & Rozi, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 1260-1274. Terakreditasi SINTA5 – Universitas Negeri Semarang. EISSN 25025074, PISSN 19073720.
- Irawan, Handi. 2011. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Ellex Media Komputindo.
- Juanim. 2010. *Analisis Jalur dalam Riset Pemasaran Teknik Pengolahan Data SPSS & LISREL*. Universitas Pasundan, Bandung.
- Khusaeni, Akhmad. 2016. “Hubungan Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Kepuasan Siswa dan Loyalitas Siswa (Studi Empirik di SMK Negeri Rembang Pasuruan Jawa Timur), *Jurnal Aplikasi Manajemen* Vol 14 No 4. EISSN 16935241, PISSN 16935241. Terakreditasi SINTA2 – UNIVERSITAS BRAWIJAYA.

Kotler, Philip dan K.L. Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*: (Bob Sabran: Penerjemah). Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan K.L. Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*: (Bob Sabran: Penerjemah). Jakarta: Erlangga, Hal. 150.

Kuswanto. 2018. “*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Sekolah Terhadap Loyalitas Stakeholder Sekolah Islam AL-FALAH Kota JAMBI*”. Jurnal Pendidikan Ekonomi, Vol. 12, 283-290. EISSN 25487175, PISSN 19079990. Terakreditasi SINTA5 – UIN JEMBER

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.

Pardede, Ratlan dan R. Manurung. 2014. *Analisis Jalur*. Jakarta: Rineka Cipta.

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005. Standar Pelayanan Minimal Sekolah Dasar. <http://spm.dikdasmen.kemdikbud.go.id>.

Pina, J M., & Eva, M. 2011. “*The Negative Impact of Brand Extensions on Parent Brand Image*. *Journal of product & Brand Management*. Vol. 12.

Putri, Amelia, Mia (2018). Pengaruh Citra Sekolah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di SMP Islam Terpadu AL GHAZALI PALANGKA RAYA. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4 (1), 257 – 262.

Sangadji, E. M. dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.

SD Al Muslim. 2020. *Profil Sejarah Sekolah*. Diunduh tanggal 2 Juli 2020, <http://www.almuslim.sch.id>.

Siti Habibah, Kartib Bayu. 2018. “*Kualitas pelayanan, citra sekolah dan kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang*”, *Jurnal Ilmiah Magister Management UNIKOM*, Vol 02, No. 1 hal 63-71 ISSN (Online) 2460-089X. Terakreditasi SINTA6, *Majalah Ilmiah No.21/E/KPT/2018*.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto. Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.

Suyatno. 2015. Sekolah Islam Terpadu ; Filsafat, Ideologi, dan Tren Baru Pendidikan Islam di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Islam*, 2 (2), 355-377.

Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2017. *Manajemen Startegik*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.

Wahyudin, Rahman. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Luwuk*”, Jurnal Ilmiah Manajemen EMOR 1 (2), 95-115. Terakreditasi SINTA5, Sinta ID : 5981629.

Wijayanti, titik. 2017. *Marketing Plan Dalam Bisnis*. Jakarta: Elex Media Komputindo. Hal 186.

Yazid. 2012. *Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII. Hal 13.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth.

Bapak / Ibu Orang Tua Siswa

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan tugas akhir dalam menyelesaikan studi S-1 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), maka saya bermaksud mengadakan penelitian kepada Bapak/Ibu guna mendapatkan data untuk penelitian skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Sekolah Terhadap Loyalitas Orang Tua Siswa Yang Dimediasi Variabel Kepuasan (Studi Kasus Orang Tua SD Al Muslim Tambun Bekasi)”**. Untuk mencapai tujuan tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi semua pertanyaan kuesioner yang telah disediakan dengan benar dan sejujurnya. Semua jawaban yang telah diberikan akan dirahasiakan (hanya untuk kepentingan penelitian). Atas kesediaan dan partisipasi Ibu/Saudari dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Indah Priyanti

Tabel Kuesioner

Identitas Responden

Usia :

- a. <30 tahun b. 31-39 tahun c. >40 tahun

Pekerjaan :

- a. Karyawan b. Wiraswasta c. Ibu Rumah Tangga

Petunjuk Pengisian

- a) Isilah jawaban sesuai dengan pendapat anda dengan cara memberi tanda centang (✓) pada jawaban yang paling benar menurut pendapat anda.

Apakah anda orang tua siswa yang menyekolahkan anak di SD Al Muslim Tambun?

- a. Ya
b. Tidak

- b) Isilah jawaban pernyataan berikut sesuai dengan pendapat anda dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang tersedia.

Sangat Setuju (SS) = 4 poin

Setuju (S) = 3 poin

Tidak Setuju (TS) = 2 poin

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1 poin

Koesioner (X₁) kualitas pelayanan

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Sekolah memiliki sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai sesuai standar sarana dan prasarana sekolah dasar menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2007				
2	Sarana dan prasarana yang ada di sekolah dirasa nyaman bagi peserta didik dan orang tua siswanya				

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
3	Staff pengajar dan karyawan harus selalu menjaga kerapihan dan kebersihan diri				
4	Lingkungan sekolah harus selalu dipelihara kebersihannya agar terasa nyaman				
5	Saya yakin bahwa semua staff administrasi di sekolah mampu memberikan pelayanan dengan ramah dan cepat				
6	Saya yakin staf pengajar di sekolah sudah mengajar dengan tepat, yakni mengacu pada buku yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku				
7	Sekolah mampu berkomunikasi dengan baik dengan siswa dan orang tua				
8	Menurut saya pihak sekolah selalu berlaku adil kepada siswanya				
9	Sekolah sigap dalam merespon masalah - masalah yang muncul di lingkungan sekolah				
10	Staff pengajar mengenal orang tua siswa dengan baik, sehingga saya merasa nyaman berada di sekolah				
11	Sepengetahuan saya, Informasi yang diberikan sekolah selalu jelas dan mudah dimengerti				
12	Kenyamanan dan keamanan siswa selama proses pembelajaran dijamin dengan baik di sekolah				
13	Sekolah mampu meluluskan siswanya dengan prestasi diatas nilai rata-rata				

Koesioner (X₂) Citra Sekolah

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Saya yakin dengan kualitas staf pengajar karena mereka dari lulusan universitas terbaik di Indonesia				
2	Saya yakin sekolah telah menetapkan biaya pendidikan sesuai dengan kualitas yang didapat peserta didik				
3	Saya yakin, sekolah mampu menjaga kualitas Pendidikan				
4	Saya merasa bangga terhadap sekolah				
5	Saya senang sekolah memiliki banyak prestasi				
6	Menurut saya sekolah sudah menunjukkan rasa kepedulian terhadap siswanya				
7	Logo sekolah membuat siswa dan orang tua mudah mengingatnya				

Koesioner (Y) Kepuasan Orang Tua Siswa

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Materi pelajaran yang diberikan di sekolah selalu akurat / sesuai dengan kurikulum sehingga tidak membuat anak saya merasa bingung untuk memahaminya				
2	Saya senang bisa menyekolahkan anak di sekolah ini karena staf pengajar dan pejabat structural di sekolah kompeten di bidangnya				

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
3	Staf pengajar dan staf administrasi selalu menerapkan prinsip pelayanan prima dalam bekerja				
4	Saya melihat seluruh staf sekolah (staf pengajar dan staf administrasi) memberikan pelayanan yang ramah terhadap setiap siswanya				
5	Proses pembelajaran yang interaktif di sekolah membuat anak saya tidak jenuh saat berada di sekolah				
6	Profil Sekolah yang ditampilkan dalam brosur, spanduk,dll membuat saya tertarik untuk mendaftarkan sekolah anak saya di sini				

Koesioner (Z) Loyalitas

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Saya yakin dengan menyekolahkan anak di Al Muslim, dari jenjang TK dan seterusnya anak saya akan menjadi kreatif, percaya diri dan cerdas				
2	Saya akan merekomendasikan sekolah Al Muslim kepada kerabat saya				
3	Saya tidak tertarik dengan sekolah lain walaupun serupa karena saya lebih menyukai Al Muslim				
4	Saya yakin bahwa Al Muslim adalah sekolah terbaik				

Lampiran 2. Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No. Responden	No. Butir pernyataan													Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	44
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	44
5	3	2	3	4	2	3	2	3	2	4	2	3	3	36
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	50
7	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	43
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
9	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	43
10	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
11	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	46
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
13	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
14	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	38
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
16	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	49
17	2	4	3	4	2	2	2	2	2	1	2	3	1	30
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
19	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	44
20	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	43

(Lanjutan Lampiran 2)

Hal 2 dari 8

No. Responden	No. Butir pernyataan													Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
21	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	47
22	3	3	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	40
23	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	42
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
25	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
26	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
27	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
28	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	37
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	46
30	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	38
31	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	49
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
33	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	37
34	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	48
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
36	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	47
37	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	48
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
40	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	40

(Lanjutan Lampiran 2)

Hal 3 dari 8

[illegible]

(Lanjutan Lampiran 2)

Hal 4 dari 8

[illegible]

(Lanjutan Lampiran 2)

Hal 5 dari 8

[illegible]

(Lanjutan Lampiran 2)

Hal 6 dari 8

No. Responden	No. Butir pernyataan													Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
102	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	50
103	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	45
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
105	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	45
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	51
107	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	47
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
109	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
110	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	48
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
112	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	46
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
115	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	47
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
117	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
119	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	47
120	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	43

(Lanjutan Lampiran 2)

Hal 7 dari 8

No. Responden	No. Butir pernyataan													Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
121	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
123	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
124	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
125	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
126	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	37
127	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	46
128	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	38
129	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	49
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
131	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	37
132	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	48
133	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
134	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	47
135	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	48
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
138	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	40
139	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	42
140	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	46

(Lanjutan Lampiran 2)

Hal 8 dari 8

No. Responden	No. Butir pernyataan													Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
141	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	46
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	51
Jumlah	480	476	533	544	475	481	473	450	444	465	455	474	459	6209

Lampiran 3. Skor Variabel Citra Sekolah (X₂)

No. Responden	No. Butir pernyataan							Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	
1	3	3	3	3	3	3	3	21
2	3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	3	21
4	3	3	3	4	3	3	3	22
5	3	3	4	3	3	3	3	22
6	3	3	4	4	4	3	3	24
7	3	3	3	3	3	3	3	21
8	3	3	3	3	3	3	3	21
9	4	3	3	3	3	3	4	23
10	3	3	3	3	3	3	3	21
11	3	3	3	4	3	3	3	22
12	3	3	3	3	3	3	3	21
13	3	2	3	3	3	3	3	20
14	3	2	2	3	2	2	3	17
15	3	3	3	3	3	3	3	21
16	4	3	3	3	4	3	3	23
17	2	3	1	3	4	2	2	17
18	3	3	3	3	3	3	3	21
19	3	2	3	2	3	2	3	18
20	3	3	3	3	3	3	3	21
21	4	4	4	3	4	3	3	25
22	3	3	3	3	3	2	2	19
23	3	3	3	3	3	3	3	21
24	3	3	3	3	3	3	3	21
25	3	3	3	3	3	3	3	21
26	3	3	3	3	3	3	3	21
27	3	3	3	3	3	3	3	21
28	3	1	3	2	3	2	3	17
29	3	3	3	3	3	3	3	21
30	3	2	3	3	3	2	3	19
31	3	3	3	3	4	3	4	23
32	3	3	3	3	3	3	3	21
33	3	3	3	3	3	2	3	20
34	3	3	4	4	4	4	3	25
35	4	3	4	4	4	3	4	26
36	3	3	4	3	3	4	4	24
37	3	3	3	4	4	4	4	25
38	4	4	4	4	4	4	4	28

(Lanjutan Lampiran 3)

Hal 2 dari 4

No. Responden	No. Butir pernyataan							Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	
39	3	3	3	3	3	3	3	21
40	2	3	3	3	3	3	3	20
41	3	3	3	3	3	3	3	21
42	3	4	4	3	3	3	3	23
43	4	3	4	4	4	3	3	25
44	3	3	3	3	3	3	3	21
45	3	3	4	4	4	4	3	25
46	3	3	3	3	4	3	3	22
47	3	4	3	3	4	4	4	25
48	3	4	4	3	3	3	4	24
49	4	3	4	3	3	3	3	23
50	3	1	3	3	3	2	3	18
51	3	3	4	4	4	4	3	25
52	3	3	3	3	4	3	3	22
53	3	3	3	3	3	3	3	21
54	3	3	3	3	3	3	3	21
55	4	4	3	3	3	3	3	23
56	3	3	3	3	3	3	3	21
57	3	3	4	4	4	4	3	25
58	4	3	3	3	3	3	3	22
59	4	4	4	4	4	4	4	28
60	4	4	4	4	4	4	4	28
61	4	4	4	4	4	4	4	28
62	3	3	3	3	3	3	3	21
63	3	3	4	4	4	4	3	25
64	3	3	3	3	3	3	3	21
65	3	3	3	3	4	4	4	24
66	3	3	3	3	3	3	3	21
67	3	3	3	3	4	3	3	22
68	4	3	4	3	4	4	4	26
69	3	3	3	3	3	3	2	20
70	3	3	3	3	4	3	3	22
71	4	3	3	4	3	3	3	23
72	3	3	3	3	3	3	3	21
73	2	2	2	2	3	2	3	16
74	3	2	3	3	3	2	3	19

(Lanjutan Lampiran 3)

Hal 3 dari 4

No. Responden	No. Butir pernyataan							Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	
75	4	4	4	4	4	4	4	28
76	3	3	3	3	4	4	4	24
77	4	3	3	3	3	4	3	23
78	4	3	3	3	4	3	3	23
79	3	3	4	3	3	3	4	23
80	3	3	3	3	3	3	3	21
81	3	3	4	3	4	3	3	23
82	3	2	3	3	3	2	3	19
83	3	3	3	3	3	3	3	21
84	3	3	3	3	4	3	3	22
85	4	4	4	4	4	4	4	28
86	3	3	3	3	3	3	2	20
87	3	3	3	3	3	3	3	21
88	3	3	3	3	3	3	3	21
89	3	3	3	3	3	3	3	21
90	3	3	3	3	3	3	3	21
91	3	3	3	3	3	3	3	21
92	4	4	4	4	4	4	4	28
93	3	2	4	3	3	3	3	21
94	3	3	4	3	4	2	3	22
95	3	3	3	3	3	3	3	21
96	4	3	4	4	4	4	4	27
97	3	3	3	4	4	3	4	24
98	3	2	3	3	3	2	3	19
99	3	3	3	4	3	3	3	22
100	3	3	3	3	4	3	3	22
101	4	4	4	4	4	4	4	28
102	4	4	4	4	4	4	4	28
103	3	3	3	3	3	3	3	21
104	3	3	3	3	3	3	3	21
105	3	3	3	3	3	3	3	21
106	2	4	4	4	4	4	3	25
107	2	3	3	3	3	4	3	21
108	3	3	2	3	3	3	3	20
109	3	3	3	3	3	3	3	21
110	3	4	3	3	3	3	3	22

(Lanjutan Lampiran 3)

Hal 4 dari 4

No. Responden	No. Butir pernyataan							Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	
111	4	4	4	4	4	4	4	28
112	3	3	4	4	4	4	4	26
113	3	3	3	3	4	3	3	22
114	3	3	3	3	3	3	3	21
115	4	4	4	4	4	4	4	28
116	3	3	3	3	3	3	3	21
117	3	3	3	3	3	3	3	21
118	3	3	3	4	4	4	3	24
119	3	3	3	3	3	3	4	22
120	3	3	3	3	3	3	3	21
121	3	3	3	3	3	3	3	21
122	3	3	3	3	3	3	3	21
123	3	3	3	3	3	3	3	21
124	3	3	3	3	3	3	3	21
125	3	1	3	2	3	2	3	17
126	3	3	3	3	3	3	3	21
127	3	2	3	3	3	2	3	19
128	3	3	3	3	4	3	4	23
129	3	3	3	3	3	3	3	21
130	3	3	3	3	3	2	3	20
131	3	3	4	4	4	4	3	25
132	4	3	4	4	4	3	4	26
133	3	3	4	3	3	4	4	24
134	3	3	3	4	4	4	4	25
135	4	4	4	4	4	4	4	28
136	3	3	3	3	3	3	3	21
137	2	3	3	3	3	3	3	20
138	3	3	3	3	3	3	3	21
139	3	4	4	3	3	3	3	23
140	4	3	4	4	4	3	3	25
141	3	3	3	3	3	3	3	21
142	3	3	4	4	4	4	3	25
143	3	3	3	3	4	3	3	22
Jumlah	450	433	464	460	479	446	456	3188

Lampiran 4. Skor Variabel Loyalitas (Y)

No. Responden	No. Butir pernyataan						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
1	3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	3	3	3	18
5	3	3	3	2	4	4	19
6	4	3	3	3	3	3	19
7	3	3	3	3	3	2	17
8	2	3	3	3	3	3	17
9	3	4	3	3	3	3	19
10	3	3	3	3	3	3	18
11	3	3	3	3	3	3	18
12	3	3	3	3	3	3	18
13	2	3	3	3	3	3	17
14	2	3	3	3	3	3	17
15	3	3	3	3	3	3	18
16	3	3	3	3	3	3	18
17	1	2	2	3	2	2	12
18	3	3	3	3	3	3	18
19	3	3	3	3	3	3	18
20	3	3	3	3	3	3	18
21	2	3	4	3	4	3	19
22	3	3	3	3	3	3	18
23	3	3	3	3	3	3	18
24	3	3	3	3	3	3	18
25	3	3	3	3	3	3	18
26	3	3	3	3	3	3	18
27	3	3	3	3	3	3	18
28	3	3	3	3	3	3	18
29	3	3	3	3	3	3	18
30	3	3	2	2	3	3	16
31	4	3	4	4	4	3	22
32	3	3	3	3	3	3	18
33	3	3	3	3	3	3	18
34	2	3	3	3	4	4	19
35	4	3	4	4	4	4	23
36	3	4	4	3	4	4	22
37	3	4	4	4	4	4	23
38	4	4	4	4	4	4	24

(Lanjutan Lampiran 4)

Hal 2 dari 4

No. Responden	No. Butir pernyataan						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
39	3	3	3	3	3	3	18
40	3	3	3	3	3	3	18
41	3	3	3	3	3	3	18
42	3	3	3	3	3	3	18
43	3	3	3	3	4	3	19
44	3	3	3	3	3	3	18
45	3	4	4	4	4	4	23
46	3	3	3	3	3	4	19
47	3	3	3	3	3	4	19
48	3	3	3	3	4	3	19
49	3	3	3	4	4	3	20
50	2	3	3	3	2	2	15
51	4	4	3	3	4	3	21
52	2	3	3	3	3	3	17
53	3	3	3	3	3	3	18
54	3	3	3	3	3	3	18
55	4	4	4	3	4	3	22
56	3	3	2	3	3	3	17
57	3	3	4	3	4	3	20
58	3	3	3	3	3	3	18
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	4	4	4	4	24
61	4	4	4	3	4	4	23
62	3	3	3	3	3	3	18
63	3	4	4	4	4	4	23
64	3	3	3	3	3	3	18
65	3	3	3	3	3	4	19
66	3	3	4	4	3	3	20
67	3	3	3	3	3	3	18
68	4	3	3	4	4	3	21
69	3	3	3	3	3	3	18
70	3	3	3	3	3	3	18
71	3	3	3	3	3	3	18
72	3	3	3	3	3	3	18
73	3	2	2	3	3	2	15
74	3	3	2	2	3	3	16

(Lanjutan Lampiran 4)

Hal 3 dari 4

No. Responden	No. Butir pernyataan						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
75	4	4	4	4	4	4	24
76	3	4	4	4	3	4	22
77	3	3	3	4	3	3	19
78	3	3	3	3	4	3	19
79	3	4	4	4	4	4	23
80	3	3	3	3	3	3	18
81	3	3	3	3	3	3	18
82	3	3	3	3	3	3	18
83	3	3	3	3	3	3	18
84	3	3	3	3	3	3	18
85	4	4	4	4	4	4	24
86	2	3	3	2	3	3	16
87	3	3	3	3	3	3	18
88	3	3	3	3	3	3	18
89	3	3	3	3	3	3	18
90	3	3	3	3	3	3	18
91	3	3	3	3	3	3	18
92	4	4	4	4	4	4	24
93	3	3	3	3	3	3	18
94	3	3	3	2	3	3	17
95	3	3	3	3	3	3	18
96	4	4	4	4	4	4	24
97	3	3	3	3	4	4	20
98	3	3	3	3	3	3	18
99	3	3	3	3	3	3	18
100	3	3	3	3	3	3	18
101	4	4	4	4	4	4	24
102	4	4	4	4	4	4	24
103	3	3	3	3	4	3	19
104	3	3	3	3	3	3	18
105	3	3	3	3	3	3	18
106	3	4	4	4	4	4	23
107	2	2	3	3	4	3	17
108	3	3	3	3	3	3	18
109	3	3	3	3	3	3	18
110	3	3	3	3	3	3	18

(Lanjutan Lampiran 4)

Hal 4 dari 4

No. Responden	No. Butir pernyataan						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
111	4	4	4	4	4	4	24
112	4	4	4	3	4	4	23
113	3	3	3	3	3	3	18
114	3	3	3	3	3	3	18
115	3	4	4	4	4	4	23
116	3	3	3	3	3	3	18
117	3	3	3	3	3	3	18
118	3	3	3	4	4	4	21
119	3	4	3	3	3	3	19
120	3	3	3	3	3	3	18
121	3	3	3	3	3	3	18
122	3	3	3	3	3	3	18
123	3	3	3	3	3	3	18
124	3	3	3	3	3	3	18
125	3	3	3	3	3	3	18
126	3	3	3	3	3	3	18
127	3	3	2	2	3	3	16
128	4	3	4	4	4	3	22
129	3	3	3	3	3	3	18
130	3	3	3	3	3	3	18
131	2	3	3	3	4	4	19
132	4	3	4	4	4	4	23
133	3	4	4	3	4	4	22
134	3	4	4	4	4	4	23
135	4	4	4	4	4	4	24
136	3	3	3	3	3	3	18
137	3	3	3	3	3	3	18
138	3	3	3	3	3	3	18
139	3	3	3	3	3	3	18
140	3	3	3	3	4	3	19
141	3	3	3	3	3	3	18
142	3	4	4	4	4	4	23
143	3	3	3	3	3	4	19
Jumlah	438	454	455	452	471	460	2730

Lampiran 5. Skor Variabel Kepuasan Orang Tua Siswa (Z)

No. Responden	No. Butir pernyataan				Jumlah
	1	2	3	4	
1	3	3	3	3	12
2	3	3	3	3	12
3	3	3	3	3	12
4	3	3	3	3	12
5	4	4	4	4	16
6	3	3	3	3	12
7	3	3	2	3	11
8	3	3	3	3	12
9	3	3	3	3	12
10	3	3	2	3	11
11	3	3	3	3	12
12	3	3	3	3	12
13	3	2	2	2	9
14	3	2	2	3	10
15	3	3	3	3	12
16	3	3	3	3	12
17	2	2	1	2	7
18	3	3	3	3	12
19	3	2	2	3	10
20	3	3	2	3	11
21	4	3	3	4	14
22	3	3	3	3	12
23	3	3	3	3	12
24	3	3	3	3	12
25	3	3	3	3	12
26	3	3	3	3	12
27	3	3	2	3	11
28	2	2	2	2	8
29	3	3	3	3	12
30	3	3	2	3	11
31	4	4	3	4	15
32	3	3	3	3	12
33	4	3	4	3	14
34	3	3	4	3	13
35	4	4	4	4	16
36	3	4	3	4	14
37	4	4	3	3	14
38	4	4	4	4	16

(Lanjutan Lampiran 5)

Hal 2 dari 4

No. Responden	No. Butir pernyataan				Jumlah
	1	2	3	4	
39	3	3	3	3	12
40	3	3	3	3	12
41	3	3	3	3	12
42	3	3	3	3	12
43	4	3	2	3	12
44	3	3	3	3	12
45	4	4	4	4	16
46	4	3	3	4	14
47	3	3	3	3	12
48	3	3	3	3	12
49	3	3	3	3	12
50	2	2	2	2	8
51	4	3	3	4	14
52	3	3	3	3	12
53	3	3	3	3	12
54	3	3	3	3	12
55	3	3	3	3	12
56	2	3	2	2	9
57	3	3	3	4	13
58	3	3	3	3	12
59	4	4	4	4	16
60	4	4	4	4	16
61	4	3	3	4	14
62	3	3	2	3	11
63	4	4	3	4	15
64	3	3	3	3	12
65	3	3	3	3	12
66	4	4	4	4	16
67	3	3	2	3	11
68	4	3	3	3	13
69	3	3	3	3	12
70	3	3	3	3	12
71	4	3	3	4	14
72	3	3	2	3	11
73	2	2	2	2	8
74	2	3	3	3	11

(Lanjutan Lampiran 5)

Hal 3 dari 4

No. Responden	No. Butir pernyataan				Jumlah
	1	2	3	4	
75	4	4	4	4	16
76	3	3	3	4	13
77	3	3	3	3	12
78	3	3	3	3	12
79	4	4	4	4	16
80	3	3	3	3	12
81	3	3	3	3	12
82	3	3	2	2	10
83	3	3	3	3	12
84	3	3	3	3	12
85	4	4	4	4	16
86	3	3	2	2	10
87	3	3	3	3	12
88	3	3	2	3	11
89	3	3	3	3	12
90	3	3	3	3	12
91	3	3	3	3	12
92	4	4	4	4	16
93	3	2	2	3	10
94	3	3	2	3	11
95	3	3	3	3	12
96	4	3	3	3	13
97	4	3	3	3	13
98	3	3	2	2	10
99	3	3	3	4	13
100	3	3	3	3	12
101	4	4	4	4	16
102	4	4	2	4	14
103	3	3	3	3	12
104	3	3	3	3	12
105	4	3	3	3	13
106	4	4	2	3	13
107	3	3	2	3	11
108	3	3	3	3	12
109	3	3	2	3	11
110	3	3	3	3	12

(Lanjutan Lampiran 5)

Hal 4 dari 4

No. Responden	No. Butir pernyataan				Jumlah
	1	2	3	4	
111	4	4	3	3	14
112	3	4	4	4	15
113	3	3	3	3	12
114	3	3	3	3	12
115	3	4	4	4	15
116	3	3	3	3	12
117	3	3	2	3	11
118	4	4	3	3	14
119	4	3	3	4	14
120	3	3	3	3	12
121	3	3	3	3	12
122	3	3	3	3	12
123	3	3	3	3	12
124	3	3	2	3	11
125	2	2	2	2	8
126	3	3	3	3	12
127	3	3	2	3	11
128	4	4	3	4	15
129	3	3	3	3	12
130	4	3	4	3	14
131	3	3	4	3	13
132	4	4	4	4	16
133	3	4	3	4	14
134	4	4	3	3	14
135	4	4	4	4	16
136	3	3	3	3	12
137	3	3	3	3	12
138	3	3	3	3	12
139	3	3	3	3	12
140	4	3	2	3	12
141	3	3	3	3	12
142	4	4	4	4	16
143	4	3	3	4	14
Jumlah	461	448	417	452	1778

Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

[illegible]

	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
x1.6	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
x1.7	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
x1.8	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
x1.9	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
x1.10	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
x1.11	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000

[illegible]

Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Citra Sekolah (X2)

[illegible]

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Kepuasan Orang Tua Siswa (Z)

Correlations

		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	Kepuasan Orang Tua Siswa
Z.1	Pearson Correlation	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143
Z.2	Pearson Correlation	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143
Z.3	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143
Z.4	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143
Z.5	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	143	143	143	143	143	143	143
Z.6	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	143	143	143	143	143	143	143
Kepuasan Orang Tua Siswa	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	143	143	143	143	143	143	143

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Loyalitas (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Loyalitas
Y.1	Pearson Correlation	1	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143
Y.2	Pearson Correlation	1.000**	1	1.000**	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	143	143	143	143	143
Y.3	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1	1.000**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	143	143	143	143	143
Y.4	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	143	143	143	143	143
Loyalitas	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	143	143	143	143	143

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas

X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	13

X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	7

Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
1.000	4

Z

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	6

Lampiran 11. Persamaan Struktural 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 ^a	.606	.600	1.161

a. Predictors: (Constant), Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	290.311	2	145.155	107.632	.000 ^b
	Residual	188.808	140	1.349		
	Total	479.119	142			

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua

b. Predictors: (Constant), Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.062	.923		.067	.947
	Kualitas Pelayanan	.021	.028	.055	.740	.461
	Citra Sekolah	.515	.052	.739	9.946	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Orang Tua

Lampiran 12. Persamaan Struktural 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.901 ^a	.812	.808	1.015

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Orang Tua , Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	616.665	3	205.555	199.592	.000 ^b
	Residual	143.153	139	1.030		
	Total	759.818	142			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Orang Tua , Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.201	.807		1.489	.139
	Kualitas Pelayanan	.053	.024	.112	2.168	.032
	Citra Sekolah	.447	.059	.510	7.565	.000
	Kepuasan Orang Tua	.452	.074	.359	6.124	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Lampiran 13. Output Tes Sobel

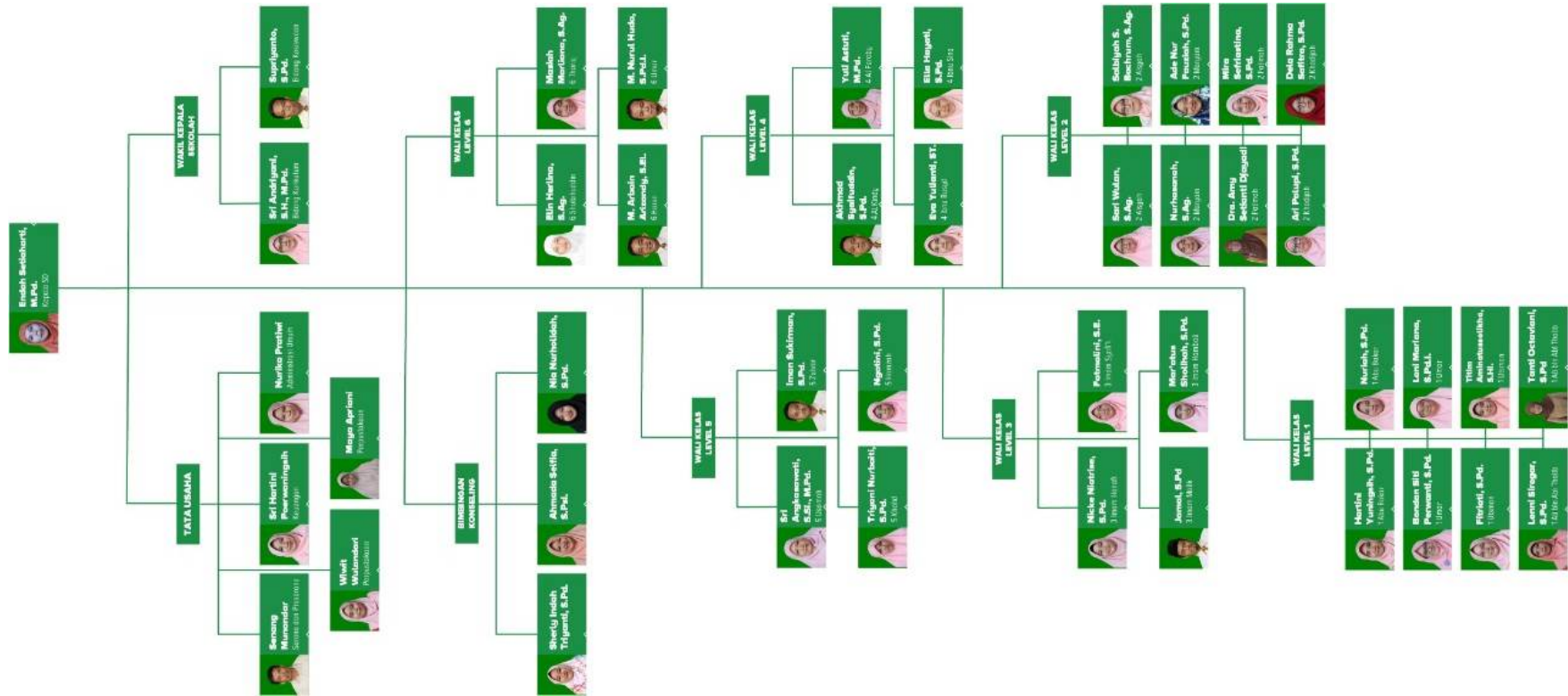
Hasil Perhitungan Sobel Test 1
(Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan orang tua siswa)

CALCULATION FOR THE SOBEL TEST				
Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.053	Sobel test:	2.07677098	0.01153522
b	0.452	Aroian test:	2.0525855	0.01167113
s _a	0.024	Goodman test:	2.10183204	0.01139768
s _b	0.074	Reset all	Calculate	

Hasil Perhitungan Sobel Test 2
(Pengaruh Citra Sekolah Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Orang Tua Siswa)

CALCULATION FOR THE SOBEL TEST				
Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.447	Sobel test:	4.75517933	0.04248925
b	0.452	Aroian test:	4.7302722	0.04271298
s _a	0.059	Goodman test:	4.78048408	0.04226434
s _b	0.074	Reset all	Calculate	

Lampiran 14. STRUKTUR ORGANISASI



Lampiran 15. Surat Keterangan Riset

	YAYASAN AL MUSLIM Create Creative, Confident & Caring Generations	SD
--	--	-----------

SURAT KETERANGAN
NO. 006/SD YAM/VII/20

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Endah Setiaharti, M.Pd
Jabatan	: Kepala sekolah SD Al Muslim

Menerangkan bahwa :

Nama	: Indah Priyanti
NPK	: 21177500354
Program Studi	: S1 Manajemen
Judul KTA	: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Loyalitas Orang Tua Siswa yang Dimediasi Variabel Kepuasan.

Adalah benar telah melakukan riset di SD Al Muslim untuk menyelesaikan Tugas Akhir (Skripsi).

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bekasi, 24 Juli 2020
 Kepala SMK Al Muslim



Endah Setiaharti, M.Pd

Jl. Raya Setu, Tambun Selatan 17510 Bekasi - Jawa Barat
 (021) 8833 7004 @almuslimtambun
 www.almuslim.sch.id

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

Data Pribadi

Nama	: Indah Priyanti
NPM	: 21177500354
Tempat dan Tanggal Lahir	: Jakarta, 30 Desember 1984
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Alamat	: Perumahan Bekasi Jaya Indah Utama Jl. Meranti 4 Blok C2/22 RT. 005 RW. 009 Kel. Bekasi Jaya Kec. Bekasi Timur
Telepon	: 0813-1091-8032
Email	: beautifulmoslem84@gmail.com

Pendidikan Formal

SDN Bekasi Jaya Indah II	: Lulus Tahun 1996
SMPN 13 Kota Bekasi	: Lulus Tahun 1999
SMK Al Muslim Bekasi	: Lulus Tahun 2002
AMIK Al Muslim Bekasi	: Lulus Tahun 2009
STEI Indonesia, Jakarta	: Tahun 2020 sampai sekarang