

DAFTAR PUSTAKA

- Sallis, Edward. 2010. *Total Quality Management in Education*. Alih bahasa Achmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi. Yogyakarta: Penerbit IRCISOD
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Suhardan, Dadang. 2010. *Supervisi Profesional: Pelayanan Dalam Meningkatkan Mutu Pengajaran di Era Otonomi Daerah*. Bandung: Alfabeta
- Syafarudin. 2002. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*. Jakarta: PT. Grasindo
- Riduwan. 2008. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Winarsunu, Tulus. 2002. *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Malang: Universitas Muhammadiyah
- Ariani, D. W. 2003. *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta
- Ahmaddien, Iskandar., Syarkani, Yofi. (2019). *Statistika Terapan dengan Sistem SPSS*. Bandung: ITB Press.
- Darsono, Licen. 2004. Loyalty dan Disloyalty: *Sebuah Pandangan Komprehensif dalam Analisa Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Kinerja Vol.8, No.2, Th.2004, Hal.163-173. Tersedia di <https://www.neliti.com/publications/143659/loyalty-disloyalty-sebuah-pandangan-komprehensif-dalam-analisa-loyalitas-pelanggan> diakses tanggal 2 Oktober 2023 Pukul 11.25
- Ayubi, Dian. 2010. *Fokus Pada Pelanggan*. <https://libertymr.wordpress.com/2013/09/04/unsur-tqm-fokus-pada-pelanggan/> Diakses tanggal 2 Oktober 2023 Pukul 11.13
- Friedman, et al. 2007. *Customer Satisfaction and Loyalty*. US: Prentice-Hall, Inc.
- Gasparz, V. 2006. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Griffin, Jill. 1995. *Customer Loyalty: How to earn it, How to keep it*, USA: a Division of Simon and Schukers Inc.
- Hellier, Philip. *Customer Repurchase Intention A General Structural Equation Model*. European Journal of Marketing Vol. 37 No. 11/12, 2003 pp. 1762-1800 MCB UP Limited, tersedia <http://www.emeraldinsight.com/0309-0566.htm> diakses tanggal 3 Oktober 2023 pukul 11.53
- Indrayani, Emmi. 2004. *Loyalitas Merek Sebagai Dasar Strategi Penentuan Harga: Sebuah Kajian*. Majalah Ilmiah Ekonomika Volume 13 Nomor 3, Agustus 2010 : 75 – 129 diakses tanggal 3 Oktober 2023 pukul 11.57
- Jim dan Zam. 2010. *Manajemen Strategi Dunia Pendidikan*. Manajemen Strategi <https://jurnal.unigal.ac.id/managementreview/article/view/4524/3532> Diakses tanggal 3 Oktober 2023 pukul 12.07
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran: Edisi Kesepuluh Alih bahasa: Hendra teguh, Ronny A. Rusli, dan Benyamin Molan*, Jakarta: Erlangga
- Mardalis, Ahmad. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan: Jurnal Manajemen dan Bisnis Akreditasi No.23a/ DIKTI/KEP/ 2004 ISSN 1410-4571 Vol.9, No.2, Desember 2005* tersedia di www.ums.ac.id Diakses tanggal 3 Oktober 2023 pukul 12.31

KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

Variabel	Indikator	Nomor Butir
Kualitas Layanan	1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	1 – 4
	2. Kehandalan (Reliability)	5 – 9
	3. Daya Tanggap (Responsiveness)	10 – 13
	4. Jaminan (Assurance)	14 – 19
	5. Empati (Emphaty)	20 – 25
Kepuasan Pelanggan	1. Kesesuaian Kurikulum	1 – 2
	2. Kesesuaian Sarana Prasarana	3 – 6
	3. Kesesuaian Kualitas Layanan	7 – 10
	4. Kesesuaian Pelaksanaan Program Pembelajaran	11 – 15
	5. Kesesuaian Interaksi Antara Guru dan Karyawan dengan Pelanggan	16 – 18
Loyalitas Pelanggan	1. Mereferensikan Kepada Orang Lain	1 – 5
	2. Melakukan Pembelian Ulang	6 – 11
	3. Rela Berkorban	12 – 18

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk : Bapak/Ibu dipersilakan mengisi titik-titik di bawah ini dan memberi tanda (✓) pada kolom (...) yang tersedia.

1. Nama responden :
2. Jenis kelamin : (...) Laki-laki (...) Perempuan
3. Status dengan anak : (...) Orang tua kandung (...) Wali
4. Pekerjaan : (...) ASN/PNS (...) TNI/POLRI
(...) Karyawan Swasta (...) BUMN/BUMD
(...) Wiraswasta (...) Petani
(...) Lainnya
5. Nama sekolah putra-putrinya (SMP) :
6. Jumlah putra/putrinya yang ada di SMP ini : anak

Sekarang duduk di kelas dan

Bagian 1 : Kualitas Pelayanan Pendidikan

Bagian 1 berisi pernyataan tentang kualitas pelayanan sekolah. Bapak/Ibu silakan menyatakan pendapat tentang pelayanan SMP Negeri 1 Pangkah, pilihan jawabannya adalah :

TB : Tidak Baik B : Baik
 KB : Kurang Baik SB : Sangat Baik

Petunjuk : Silakan memberikan tanda cek (✓) pada kotak jawaban yang tersedia.

No.	Pernyataan	Jawaban Responden			
		TB	KB	B	SB
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) :				
1.	Penggunaan media, peralatan modern di sekolah ini.				
2.	Kondisi sarana prasarana untuk kegiatan pembelajaran (KBM) dan ekstra kurikuler.				
3.	Kondisi fisik bangunan sekolah.				
4.	Kebersihan dan kerapian lingkungan sekolah ini.				
	Kehandalan (<i>Reliability</i>) :				
5.	Kesesuaian pelaksanaan KBM dengan jadwal yang telah ditetapkan sekolah.				
6.	Kejelasan program kegiatan sekolah yang disampaikan kepada orang tua siswa.				
7.	Kehandalan proses pembelajaran (KBM) di sekolah ini.				
8.	Upaya yang dilakukan sekolah untuk mencapai target program sekolah.				
9.	Ketepatan sekolah dalam dalam menyelesaikan program sekolah.				
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) :				
10.	Kesesuaian pelaksanaan pelayanan sekolah sesuai prosedur operasional standar (POS).				
11.	Kecepatan sekolah dalam memberikan informasi sekolah kepada orang tua/wali siswa.				
12.	Kecepatan sekolah dalam memberikan pelayanan kepada orang tua/wali siswa.				
13.	Kecepatan sekolah dalam memberikan pelayanan kepada siswa.				
	Jaminan (<i>Assurance</i>) :				
14.	Kesediaan sekolah dalam membantu kesulitan siswa.				
15.	Kesediaan sekolah dalam membantu kesulitan orang tua siswa.				

16.	Kompetensi para guru dan staff TU di sekolah ini.				
17.	Kerapian penampilan para guru dan staff TU di sekolah ini.				
18.	Sikap para guru dan staff TU terhadap orang tua/wali siswa.				
19.	Sikap para guru dan staff TU terhadap siswa.				
	Empati (<i>Emphaty</i>) :				
20.	Komunikasi antara para guru dan staff TU dengan orang tua/wali siswa.				
21.	Perhatian para guru dan staff TU terhadap siswa yang mendapat masalah di sekolah.				
22.	Ketelatenan dan kesabaran para guru dalam proses pembelajaran.				
23.	Keadilan perilaku para guru dan staff terhadap siswa.				
24.	Pemahaman para guru dan staff TU akan kebutuhan belajar siswa dalam proses pembelajaran.				
25.	Pemahaman para guru dan staff TU akan keinginan orang tua/wali siswa terkait perkembangan pendidikan putra/putrinya.				

Bagian 2 : Kepuasan Pelanggan

Bagian 2 berisi pernyataan-pernyataan tentang kepuasan pelanggan. Bapak/Ibu silakan menyatakan pendapat tentang kepuasaannya pada SMP Negeri 1 Pangkah, pilihan jawabannya adalah :

TM : Tidak Memuaskan M : Memuaskan

KM : Kurang Memuaskan SM : Sangat Memuaskan

Petunjuk : Silakan memberikan tanda cek (✓) pada kotak jawaban yang tersedia.

No.	Pernyataan	Jawaban Responden			
		TM	KM	M	SM
	Kesesuaian Kurikulum :				
1.	Kesesuaian kurikulum dengan kebutuhan belajar siswa.				
2.	Implementasi kurikulum dalam kegiatan pembelajaran di sekolah ini.				
	Kesesuaian Sarana Prasarana :				
3.	Kelengkapan sarana prasarana sekolah.				
4.	Kualitas sarana prasarana sekolah.				
5.	Kuantitas sarana prasarana sekolah.				
6.	Kebersihan, kerapian dan keindahan sekolah.				
	Kesesuaian Kualitas Layanan :				
7.	Layanan yang diberikan sekolah kepada orang tua/wali siswa.				
8.	Layanan pendidikan yang diberikan sekolah kepada siswa.				
9.	Kinerja para guru dan staff TU sekolah.				
10.	Penampilan fisik para guru dan staff TU sekolah.				
	Kesesuaian Pelaksanaan Program Pembelajaran :				
11.	Transparansi laporan penggunaan dana BOS.				
12.	Peningkatan pelayanan sekolah sesuai program sekolah.				
13.	Kualitas lulusan siswa di sekolah ini.				
14.	Kualitas pembelajaran di sekolah ini.				
15.	Prestasi yang telah diraih oleh sekolah ini.				
	Kesesuaian Interaksi Antara Guru dan Karyawan dengan Pelanggan :				
16.	Keberadaan sekolah ini di tengah-tengah masyarakat.				
17.	Keramahan para guru dan staff TU sekolah dalam berinteraksi dengan siswa.				
18.	Keramahan para guru dan staff TU sekolah dalam berinteraksi dengan orang tua/wali siswa.				

Bagian 3 : Loyalitas Pelanggan

Bagian 3 berisi pernyataan-pernyataan tentang loyalitas pelanggan. Bapak/Ibu silakan menyatakan pendapat tentang loyalitas pada SMP Negeri 1 Pangkah, pilihan jawabannya adalah :

TP : Tidak Pernah SR : Sering
 KD : Kadang-kadang SM : Selalu

Petunjuk : Silakan memberikan tanda cek (✓) pada kotak jawaban yang tersedia.

No.	Pernyataan	Jawaban Responden			
		TM	KM	M	SM
	Mereferensikan Kepada Orang Lain :				
1.	Membicarakan hal-hal positif tentang sekolah ini kepada orang lain.				
2.	Membicarakan kualitas sekolah ini kepada teman/relasi.				
3.	Merekomendasikan sekolah ini kepada teman/relasi.				
4.	Merekomendasikan sekolah ini kepada saudara/famili.				
5.	Mendorong teman/relasi untuk memilih sekolah ini sebagai tempat pendidikan formal putra/putrinya.				
	Melakukan Pembelian Ulang :				
6.	Memilih sekolah ini karena kualitas akademik/non akademik.				
7.	Memilih sekolah ini karena <i>prestige</i> .				
8.	Mempertimbangkan sekolah ini sebagai pilihan utama pendidikan formal putra/putrinya.				
9.	Menyekolahkan kembali putra/putrinya yang lain di sekolah ini.				
10.	Tetap memilih sekolah ini meskipun ada pilihan sekolah yang lebih dekat jaraknya.				
11.	Enggan pindah ke sekolah lain meskipun sekolah lain menawarkan fasilitas menarik.				
	Rela Berkorban :				
12.	Bersedia berpartisipasi demi kemajuan di sekolah ini.				
13.	Bersedia membantu pengadaan sarana prasarana pembelajaran yang dibutuhkan sekolah ini.				
14.	Bersedia ikut serta mendorong putra-putrinya untuk terus belajar baik di rumah maupun di sekolah.				
15.	Bersedia ikut serta mengawasi pergaulan putra-putrinya baik di rumah maupun di luar rumah.				
16.	Bersedia ikut serta mengarahkan aktifitas putra-putrinya ke arah yang positif, baik di dalam rumah maupun di luar rumah.				
17.	Bersedia membantu mensukseskan event perlombaan yang diikuti sekolah.				

18.	Bersedia mengorbankan waktu/biaya/tenaga dalam setiap perlombaan yang diikuti sekolah meskipun putra/putrinya tidak ikut serta dalam perlombaan tersebut.				
-----	---	--	--	--	--

SKOR PENILAIAN INSTRUMEN
VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN (X₁)

No. Resp	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					Kehandalan (<i>Reliability</i>)					Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					Jaminan (<i>Assurance</i>)					Empati (<i>Empathy</i>)					Jml
	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item				
1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	80		
2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	81		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	92		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	95		
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91		
6	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	82		
7	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	85		
8	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	88		
9	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	81		
10	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	90		
11	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	91		
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	88		
13	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	93		
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	93		
15	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	86		
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	86		
17	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	86		
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92		
19	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	93		
20	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	100		
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	96		
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	96		
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	95		
24	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	94		
25	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	96		
26	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	100		
27	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	90		
28	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	91		

No. Resp	Indikator																									Jml
	Bukti Fisik (Tangible)					Keandalan (Reliability)					Daya Tanggap (Responsiveness)					Jaminan (Assurance)					Empati (Empathy)					
	No. Item					No. Item					No. Item					No. Item					No. Item					
61	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	89
62	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	95
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
65	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
66	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	89
67	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	85
68	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	96
69	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	84
70	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	86
71	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	81
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	91
73	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	94
75	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	88
76	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	89
77	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	83
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
79	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	88
80	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	90
81	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
83	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	95
84	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	82
85	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	88
86	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	90
87	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	94
88	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	78
89	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
90	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	85
91	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
92	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	86

No. Resp	Indikator																									Jml		
	Bukti Fisik (Tangible)					Kehandalan (Reliability)					Daya Tanggap (Responsiveness)					JamINAN (Assurance)					Empati (Empathy)							
	No. Item					No. Item					No. Item					No. Item					No. Item							
189	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	90
190	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
191	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	89
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	84
193	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	86
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	97
195	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	88
196	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	87
197	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	85
198	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	85
199	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	91
200	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	82
201	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
202	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	97
203	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	91
204	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
205	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	90
206	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	88
207	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
208	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	91
209	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
210	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	97
211	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	92
212	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
215	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
216	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	96
217	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	95
218	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	81
219	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	95
220	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	98

No. Resp	Indikator																									Jml	
	Bukti Fisik (Tangible)					Kehandatan (Reliability)					Daya Tanggap (Responsiveness)					Jaminan (Assurance)					Empati (Empathy)						
	No. Item					No. Item					No. Item					No. Item					No. Item						
221	3	4	4	4	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	92
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	92
223	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	87
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	87
225	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	89
226	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	86
227	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	92
228	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	87
229	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	90
230	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	82
231	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	78
232	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
233	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	92
234	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	82
235	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	91
236	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	89
237	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	82
238	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	92
239	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	91
240	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	82
241	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	78
242	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	97
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	91
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	83
245	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	90
246	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	88
247	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	82
248	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	91
249	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	89
250	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	97
251	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	92
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	95

No. Resp	Indikator																									Jml					
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					Kehandalan (<i>Reliability</i>)					Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					Jaminan (<i>Assurance</i>)					Empati (<i>Empathy</i>)										
	No. Item					No. Item					No. Item					No. Item					No. Item										
253	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	86
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	93
255	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	91
Jml	886	943	951	910	917	917	926	925	908	926	925	918	892	901	909	899	894	918	952	915	915	917	916	887	911	89	61				

SKOR PENILAIAN INSTRUMEN
VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (X₂)

No. Resp	Indikator																		Jml
	Kesesuaian Kurikulum			Kesesuaian Sarana Prasarana			Kesesuaian Kualitas Layanan			Kesesuaian Pelaksanaan Program Pembelajaran			Efikasi Antara Guru dan Karyawan deng						
	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item			
1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
7	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
8	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
9	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
10	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
11	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
12	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
13	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
14	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
15	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
16	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
17	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
18	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
20	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
21	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
24	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
25	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
26	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	

No. Resp	Indikator																		Jml		
	Kesesuaian Kurikulum			Kesesuaian Sarana Prasarana						Kesesuaian Kualitas Layanan						Kesesuaian Pelaksanaan Program Pembelajaran				Heraksi Antara Guru dan Karyawan deng	
	No. Item			No. Item						No. Item						No. Item				No. Item	
27	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
29	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
30	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
31	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
32	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
35	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
37	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
38	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	66	
39	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	67	
40	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	72	
41	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	58	
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58	
43	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	67	
44	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	67	
45	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	56	
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	66	
47	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	71	
48	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	66	
49	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	72	
50	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	61	
51	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	65	

No. Resp	Indikator																		Jml			
	Kesesuaian Kurikulum			Kesesuaian Sarana Prasarana						Kesesuaian Kualitas Layanan						Kesesuaian Pelaksanaan Program Pembelajaran				Keraksi Antara Guru dan Karyawan deng		
	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item				
77	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	64			
78	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	67			
79	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	67			
80	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	65			
81	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	65			
82	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69			
83	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	69			
84	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	64			
85	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	63			
86	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	63			
87	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	61			
88	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	60			
89	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	60			
90	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	55			
91	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	55			
92	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60			
93	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	64			
94	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	64			
95	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72			
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	67			
97	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	67			
98	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	63			
99	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	59			
100	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59			
101	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	71			

No. Resp	Indikator																		Jml		
	Kesesuaian Kurikulum			Kesesuaian Sarana Prasarana						Kesesuaian Kualitas Layanan						Kesesuaian Pelaksanaan Program Pembelajaran				Interaksi Antara Guru dan Kayawan deng	
	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item			
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66		
103	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	71		
104	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	65		
105	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	65		
106	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	66		
107	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	64		
108	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	72		
109	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	70		
110	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	67		
111	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	68		
112	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59		
113	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	60		
114	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	57		
115	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	69		
116	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	54		
117	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	54		
118	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	67		
119	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	66		
120	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	54		
121	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	62		
122	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68		
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56		
124	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	69		
125	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	62		
126	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	55		

No. Resp	Indikator																		Jml		
	Kesesuaian Kurikulum			Kesesuaian Sarana Prasarana						Kesesuaian Kualitas Layanan						Kesesuaian Pelaksanaan Program Pembelajaran				Interaksi Antara Guru dan Kejuruan deng	
	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item			
127	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
128	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3			
129	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
130	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4			
131	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
132	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4			
133	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4			
134	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4			
135	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3			
136	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4			
137	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4			
138	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4			
139	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4			
140	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3			
141	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3			
142	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
143	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
144	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4			
145	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3			
146	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4			
147	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4			
148	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4			
149	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4			
150	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3			
151	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4			

No. Resp	Indikator																		Jml				
	Kesesuaian Kurikulum			Kesesuaian Sarana Prasarana					Kesesuaian Kualitas Layanan					Kesesuaian Pelaksanaan Program Pembelajaran						Interaksi Antara Guru dan Karyawan deng			
	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item					
152	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68				
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65				
154	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	66				
155	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	61				
156	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	61				
157	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	69				
158	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	66				
159	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	71				
160	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	62				
161	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	59				
162	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	62				
163	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	63				
164	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	60				
165	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60				
166	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70				
167	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	62				
168	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	64				
169	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	58				
170	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	70				
171	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	58				
172	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	64				
173	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	56				
174	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	65				
175	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	62				
176	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	63				

No. Resp	Indikator																		Jml					
	Kesesuaian Kurikulum			Kesesuaian Sarana Prasarana						Kesesuaian Kualitas Layanan						Kesesuaian Pelaksanaan Program Pembelajaran						Efektif Antara Guru dan Siswa/deng		
	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item						
177	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4						
178	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4						
179	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4						
180	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3						
181	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4						
182	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
183	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3						
184	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3						
185	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4						
186	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3						
187	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4						
188	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3						
189	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4						
190	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3						
191	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4						
192	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3						
193	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4						
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3						
195	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3						
196	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4						
197	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3						
198	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4						
199	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3						
200	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3						
201	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3						

No. Resp	Indikator																		Jml				
	Kesesuaian Kurikulum		Kesesuaian Sarana Prasarana						Kesesuaian Kualitas Layanan						Kesesuaian Pelaksanaan Program Pembelajaran						Interaksi Antara Guru dan Karyawan deng		
	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item					
202	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4				
203	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4				
204	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4				
205	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3				
206	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4				
207	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3				
208	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4				
209	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4				
210	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3				
211	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4				
212	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3				
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3				
215	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4				
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
217	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4				
218	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3				
219	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3				
220	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3				
221	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3				
222	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3				
223	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3				
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4				
225	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3				
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4				

No. Resp	Indikator																		Jml			
	Kesesuaian Kurikulum			Kesesuaian Sarana Prasarana						Kesesuaian Kualitas Layanan						Kesesuaian Pelaksanaan Program Pembelajaran				keraksi Antara Guru dan Karyawan deng		
	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item	No. Item				
227	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	60			
228	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	63			
229	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	63			
230	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	60			
231	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	56			
232	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	67			
233	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	65			
234	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	60			
235	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	63			
236	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	64			
237	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	59			
238	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	60			
239	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	64			
240	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	58			
241	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	57			
242	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	67			
243	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	64			
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	65			
245	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	62			
246	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62			
247	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	60			
248	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	65			
249	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63			
250	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	68			
251	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	65			

**SKOR PENILAIAN INSTRUMEN
VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN (Y)**

No. Resp	Indikator																		Jml
	Mereferensikan Kepada Orang Lain						Melakukan Pembelian Ulang						Rela Berkorban						
	No. Item						No. Item						No. Item						
1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	59
2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	64
5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	65
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	60
7	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	58
8	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	62
9	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	56
10	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	61
11	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	65
12	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	62
13	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	67
14	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	65
15	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	59
16	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	60
17	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	61
18	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	67
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	65
20	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	72
21	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	67
22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	67
23	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	66
24	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	67
25	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	69
26	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	72

No. Resp	Indikator																		Jml
	Merferensikan Kepada Orang Lain					Melakukan Pembelian Ujang					Rela Berkorban								
	No. Item					No. Item					No. Item								
27	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	64
28	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	65
29	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	56	
30	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	66	
31	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	65	
32	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	65	
34	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	67	
35	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	69	
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	66	
37	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	66	
38	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	64	
39	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	65	
40	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	71	
41	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	60	
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	60	
43	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	65	
44	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	63	
45	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	59	
46	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	67	
47	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	67	
48	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	63	
49	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	70	
50	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	61	
51	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	63	
52	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	66	
53	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	66	
54	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	65	
55	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	67	

No. Resp	Indikator																		Jml		
	Merferensikan Kepada Orang Lain					Melakukan Pembelian Ulang									Rela Berkorban						
	No. Item					No. Item									No. Item						
56	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	62
57	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	64
58	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	63
59	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	60
60	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	58
61	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	63
62	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
63	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	71
64	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	64
65	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	70
66	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	61
67	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	63
68	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	66
69	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	66
70	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	65
71	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	62
72	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
73	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
74	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	63
75	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	60
76	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	58
77	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
78	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	68
79	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	67
80	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	65
81	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	66
82	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
83	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	66
84	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	58

No. Resp	Indikator																		Jml
	Merferensikan Kepada Orang Lain					Melakukan Pembelian Ulang					Rela Berkorban								
	No. Item					No. Item					No. Item								
85	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	61
86	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	61
87	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	62
88	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	62
89	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	62
90	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	63	
91	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	63	
92	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	
93	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	60	
94	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	63	
95	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	68	
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	65	
97	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	65	
98	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	61	
99	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	55	
100	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	68	
101	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	68	
102	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	
103	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	65	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	62	
105	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	59	
106	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	62	
107	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	65	
108	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	68	
109	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	62	
110	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	63	
111	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	66	
112	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	
113	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	59	

No. Resp	Indikator																		Jml
	Mererevensikan Kepada Orang Lain						Melakukan Pembelian Ulang						Rela Berkorban						
	No. Item						No. Item						No. Item						
114	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	62
115	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	68
116	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	54
117	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	60
118	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	60
119	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	63
120	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	57
121	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	65
122	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
123	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
124	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	67
125	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	57
126	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	67
127	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	66
128	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	66
129	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	63
130	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	63
131	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	65
132	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	61
133	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	63
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	70
135	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	61
136	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	59
137	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	68
138	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	62
139	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	63
140	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	66
141	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	57
142	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	67

No. Resp	Indikator																		Jml
	Mereferensikan Kepada Orang Lain					Melakukan Pembelian Uang					Rela Berkorban								
	No. Item					No. Item					No. Item								
143	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	66
144	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	66
145	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	63
146	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	63
147	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	65
148	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	61
149	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	63
150	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	67
151	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	62
152	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	63
154	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	62
155	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	63
156	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	60
157	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	63
158	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	68
159	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	67
160	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	62
161	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	59
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	62
163	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	62
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	61
165	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	60
166	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	65
167	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	56
168	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	56
169	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	57
170	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
171	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	63

No. Resp	Indikator																		Jml
	Mereferensikan Kepada Orang Lain						Melakukan Pembelian Ulang						Rela Berkorban						
	No. Item						No. Item						No. Item						
172	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
173	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
174	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
175	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
176	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
177	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
178	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
179	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
180	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
181	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
182	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
184	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
185	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
186	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
187	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
188	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
189	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
190	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
191	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
193	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
195	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
197	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
198	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
199	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
200	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3

No. Resp	Indikator																		Jml	
	Merereferensikan Kepada Orang Lain					Melakukan Pembelian Ulang					Rela Berkorban									
	No. Item					No. Item					No. Item									
201	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	54
202	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	65
203	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	62
204	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	55
205	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	60
206	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	60
207	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	57
208	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	63
209	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	61
210	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	66
211	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	63
212	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	63
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
214	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	62
215	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	62
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
217	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	65
218	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	55
219	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	64
220	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	66
221	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	61
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	61
223	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	60
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	59
225	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	60
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	60
227	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	63
228	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	61
229	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	61

No. Resp	Indikator																		Jml
	Merferensikan Kepada Orang Lain						Melakukan Pembelian Ulang						Rela Berkorban						
	No. Item						No. Item						No. Item						
230	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	55
231	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	54
232	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	65
233	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	63	
234	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	54	
235	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	61	
236	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	62	
237	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	57	
238	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	64	
239	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	63	
240	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	56	
241	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	54	
242	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	65	
243	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	62	
244	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	55	
245	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	60	
246	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
247	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	57	
248	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	63	
249	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	61	
250	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	66	
251	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	63	
252	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	63	
253	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	61	
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	62	
255	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	62	
Jml	875	927	904	902	910	909	910	909	899	878	889	893	882	878	901	884	882	886	62,68

JUMLAH TOTAL SKOR JAWABAN RESPONDEN
PADA VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN
BERDASARKAN INDIKATOR DAN NOMOR ITEM ANGKET

INDIKATOR	No. Item	JUMLAH	RATA-RATA
Bukti Fisik (Tangible)	1	886	923
	2	943	
	3	951	
	4	910	
Kehandalan (Reliability)	5	917	919
	6	917	
	7	926	
	8	925	
	9	908	
Daya Tanggap (Responsiveness)	10	926	915
	11	925	
	12	918	
	13	892	
Jaminan (Assurance)	14	901	912
	15	909	
	16	899	
	17	894	
	18	918	
	19	952	
Empati (Emphaty)	20	915	910
	21	915	
	22	917	
	23	916	
	24	887	
	25	911	

JUMLAH TOTAL SKOR JAWABAN RESPONDEN PADA VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN
BERDASARKAN INDIKATOR DAN NOMOR ITEM ANGKET

INDIKATOR	No. Item	JUMLAH	RATA- RATA
Kesesuaian Kurikulum	1	875	901
	2	927	
Kesesuaian Sarana Prasarana	3	901	905
	4	901	
	5	910	
	6	909	
Kesesuaian Kualitas Layanan	7	910	899
	8	909	
	9	899	
	10	876	
Kesesuaian Pelaksanaan Program Pembelajaran	11	889	889
	12	893	
	13	882	
	14	878	
	15	901	
Kesesuaian Interaksi Antara Guru dan Karyawan dengan Pelanggan	16	884	884
	17	882	
	18	886	

JUMLAH TOTAL SKOR JAWABAN RESPONDEN PADA VARIABEL LOYALITAS PELAYANAN			
BERDASARKAN INDIKATOR DAN NOMOR ITEM ANGKET			
INDIKATOR	No. Item	JUMLAH	RATA-RATA
Mereferensikan Kepada Orang Lain	1	875	904
	2	927	
	3	904	
	4	902	
	5	910	
Melakukan Pembelian Ulang	6	909	899
	7	910	
	8	909	
	9	899	
	10	878	
	11	889	
Rela Berkorban	12	893	887
	13	882	
	14	878	
	15	901	
	16	884	
	17	882	
	18	886	

Statistics

		Kualitas_Pelaya nan_X1	Kepuasan_Pela nggan_X2	Loyalitas_Pelay anan_Y
N	Valid	255	255	255
	Missing	0	0	0
Mean		89.61	64.22	62.68
Median		90.00	64.00	63.00
Std. Deviation		5.183	4.536	3.679

Frequency Table

Kualitas_Pelayanan_X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	75	2	.8	.8	.8
	76	1	.4	.4	1.2
	77	1	.4	.4	1.6
	78	5	2.0	2.0	3.5
	79	2	.8	.8	4.3
	80	1	.4	.4	4.7
	81	5	2.0	2.0	6.7
	82	9	3.5	3.5	10.2
	83	10	3.9	3.9	14.1
	84	7	2.7	2.7	16.9
	85	11	4.3	4.3	21.2
	86	18	7.1	7.1	28.2
	87	10	3.9	3.9	32.2
	88	15	5.9	5.9	38.0
	89	18	7.1	7.1	45.1
	90	15	5.9	5.9	51.0

91	27	10.6	10.6	61.6
92	15	5.9	5.9	67.5
93	18	7.1	7.1	74.5
94	16	6.3	6.3	80.8
95	17	6.7	6.7	87.5
96	15	5.9	5.9	93.3
97	9	3.5	3.5	96.9
98	5	2.0	2.0	98.8
100	3	1.2	1.2	100.0
Total	255	100.0	100.0	

Kepuasan_Pelanggan_X2

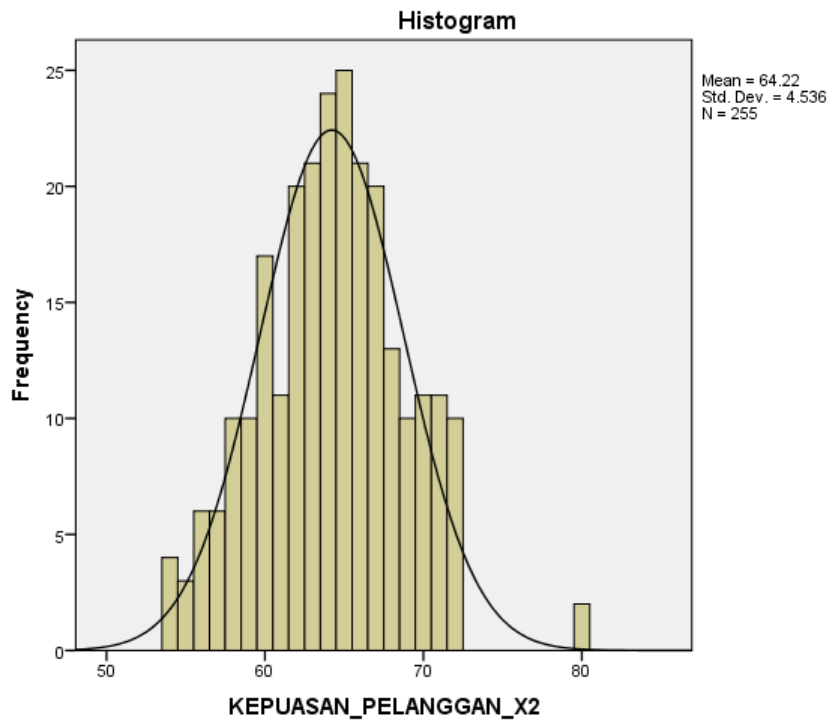
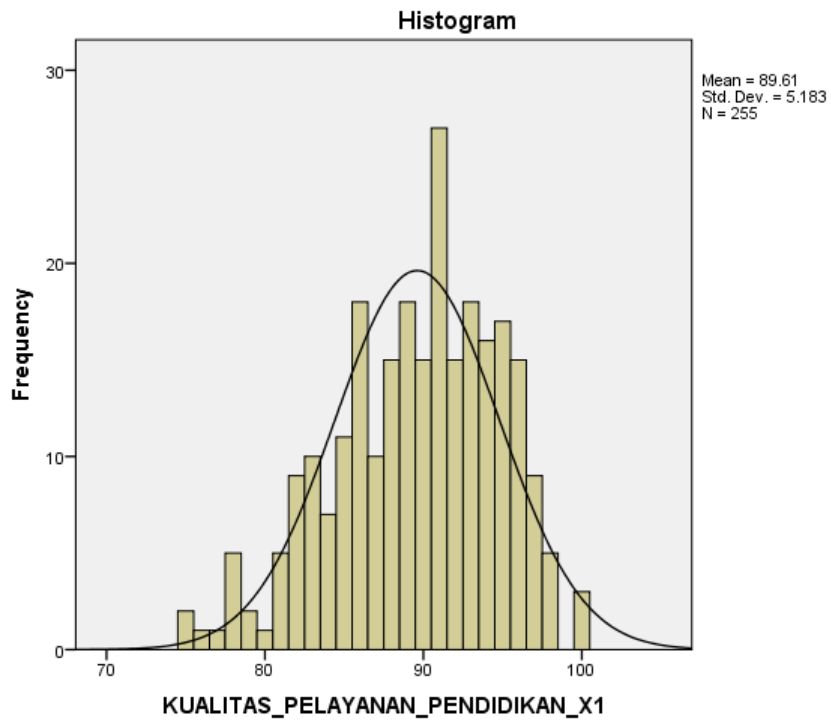
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 54	4	1.6	1.6	1.6
55	3	1.2	1.2	2.7
56	6	2.4	2.4	5.1
57	6	2.4	2.4	7.5
58	10	3.9	3.9	11.4
59	10	3.9	3.9	15.3
60	17	6.7	6.7	22.0
61	11	4.3	4.3	26.3
62	20	7.8	7.8	34.1
63	21	8.2	8.2	42.4
64	24	9.4	9.4	51.8
65	25	9.8	9.8	61.6
66	21	8.2	8.2	69.8

67	20	7.8	7.8	77.6
68	13	5.1	5.1	82.7
69	10	3.9	3.9	86.7
70	11	4.3	4.3	91.0
71	11	4.3	4.3	95.3
72	10	3.9	3.9	99.2
80	2	.8	.8	100.0
Total	255	100.0	100.0	

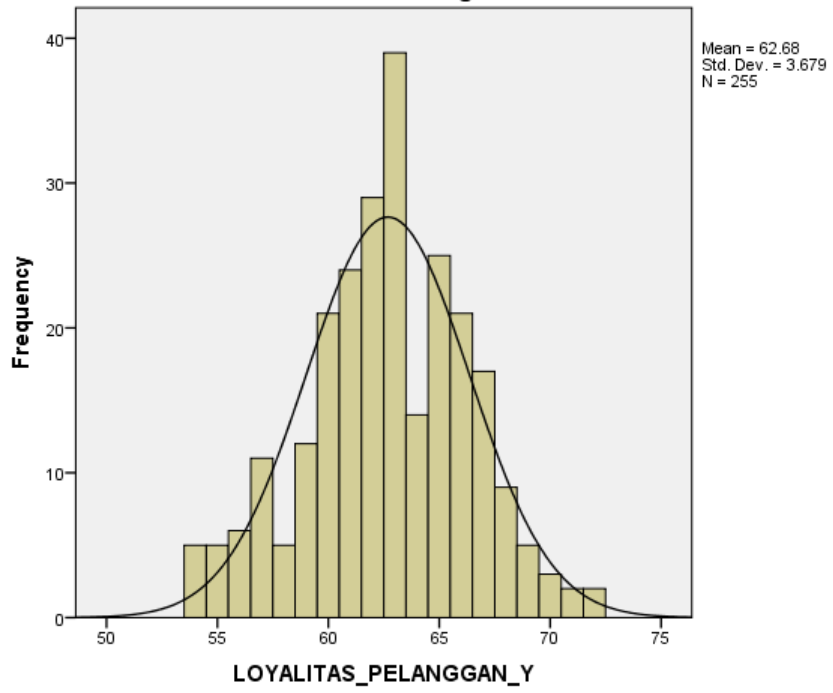
Loyalitas_Pelayanan_Y

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 54	5	2.0	2.0	2.0
55	5	2.0	2.0	3.9
56	6	2.4	2.4	6.3
57	11	4.3	4.3	10.6
58	5	2.0	2.0	12.5
59	12	4.7	4.7	17.3
60	21	8.2	8.2	25.5
61	24	9.4	9.4	34.9
62	29	11.4	11.4	46.3
63	39	15.3	15.3	61.6
64	14	5.5	5.5	67.1
65	25	9.8	9.8	76.9
66	21	8.2	8.2	85.1
67	17	6.7	6.7	91.8
68	9	3.5	3.5	95.3
69	5	2.0	2.0	97.3
70	3	1.2	1.2	98.4

71	2	.8	.8	99.2
72	2	.8	.8	100.0
Total	255	100.0	100.0	



Histogram



Test of Homogeneity of Variances

Loyalitas_Pelanggan_Y

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
6.099	1	508	.014

ANOVA

Loyalitas_Pelanggan_Y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	82207.108	1	82207.108	3466.259	.000
Within Groups	12047.922	508	23.716		
Total	94255.029	509			

Test of Homogeneity of Variances

loyalitas_Pelanggan_Y

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
9.702	1	508	.002

ANOVA

loyalitas_Pelanggan_Y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	299.767	1	299.767	17.580	.000
Within Groups	8662.408	508	17.052		
Total	8962.175	509			

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS_PELAYANAN_X1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN_X2

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.613 ^a	.376	.373	3.590

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN_X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1963.973	1	1963.973	152.364	.000 ^b
	Residual	3261.164	253	12.890		
	Total	5225.137	254			

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN_X2

b. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN_X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.139	3.901		4.137	
	KUALITAS PELAYANA N_X1	.537	.043	.613	12.344	

Coefficients^a

Model		Sig.
1	(Constant)	.000
	KUALITAS PELAYANAN_X1	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN_X2

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan_Pelanggan_X2 ^b		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas_Pelanggan_Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.650 ^a	.423	.421	2.800

a. Predictors: (Constant), Kepuasan_Pelanggan_X2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1454.149	1	1454.149	185.516	.000 ^b
	Residual	1983.121	253	7.838		
	Total	3437.271	254			

a. Dependent Variable: Loyalitas_Pelanggan_Y

b. Predictors: (Constant), Kepuasan_Pelanggan_X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.806	2.493		11.553	
	Kepuasan_Pelanggan_X2	.528	.039	.650	13.620	

Coefficients^a

Model		Sig.
1	(Constant)	.000
	Kepuasan_Pelanggan_X2	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas_Pelanggan_Y

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan_Pelanggan_X2, Kualitas_Pelayanan_Pendidikan_X1 ^b		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas_Pelanggan_Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693 ^a	.480	.476	2.663

a. Predictors: (Constant), Kepuasan_Pelanggan_X2,
Kualitas_Pelayanan_Pendidikan_X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1650.389	2	825.194	116.375	.000 ^b
	Residual	1786.882	252	7.091		
	Total	3437.271	254			

a. Dependent Variable: Loyalitas_Pelanggan_Y

b. Predictors: (Constant), Kepuasan_Pelanggan_X2, Kualitas_Pelayanan_Pendidikan_X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.227	2.990		6.431	
	Kualitas_Pelayanan_Pendidikan_X1	.215	.041	.202	5.261	
	Kepuasan_Pelanggan_X2	.377	.047	.465	8.088	

Coefficients^a

Model		Sig.
1	(Constant)	.000
	Kualitas_Pelayanan_Pendidikan_X1	.000
	Kepuasan_Pelanggan_X2	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas_Pelanggan_Y