

LAMPIRAN

Lampiran 1. Alat Ukur

Kata Pengantar

Dalam rangka menyelesaikan studi saya di Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha, saya membuat penelitian mengenai kepuasan konsumen di sekolah internasional “X” di Bandung.

Oleh karena itu, saya meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini akan sangat penting dan berarti untuk penelitian saya. Tolong isi kuesioner ini dengan serius dan berhubungan dengan pendapat dan situasi yang Bapak/Ibu rasakan. Saya menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu. Atas kesediaan dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

Bandung, 2010

Peneliti

Nama (inisial) :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pernyataan-pernyataan berikut ini adalah menggambarkan apa yang Bapak/Ibu rasakan dan harapkan selama Bapak/Ibu menyekolahkan anaknya di sekolah internasional “X”.

Jawablah pernyataan-pernyataan ini apa adanya sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu rasakan dan harapkan mengenai kualitas pelayanan jasa di sekolah internasional “X”.

PROSEDUR PENGISIAN :

Kuesioner ini harus dijawab seluruhnya dengan melingkari angka yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan Bpk/Ibu.

Contoh :

	Lebih rendah dari tingkat pelayanan yang saya harapkan			Sama seperti tingkat pelayanan yang saya harapkan			Lebih tinggi dari tingkat pelayanan yang saya harapkan		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. kebersihan ruang kelas									

Jika Bapak/Ibu merasakan bahwa kebersihan ruang kelas di sekolah internasional “X” lebih rendah dari tingkat pelayanan yang Bapak/Ibu harapkan, maka Bapak/Ibu dapat melingkari salah satu angka dari satu sampai tiga namun jika Bapak/Ibu merasa kebersihan ruang kelas di sekolah internasional “X” lebih tinggi dari harapan Bapak/Ibu, maka lingkari salah satu angka antara tujuh sampai sembilan.

	Lebih rendah dari tingkat pelayanan yang saya harapkan			Sama seperti tingkat pelayanan yang saya harapkan			Lebih tinggi dari tingkat pelayanan yang saya harapkan		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. kebersihan ruang kelas	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2. kenyamanan ruang kelas	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3. penerangan ruang kelas	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4. kebersihan ruang tunggu	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5. kenyamanan ruang tunggu	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6. penerangan ruang tunggu	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7. kebersihan kamar kecil	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8. penampilan staf guru	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9. penampilan staf tata usaha	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10. penampilan petugas kebersihan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11. kenyamanan kamar kecil	1	2	3	4	5	6	7	8	9

	Lebih rendah dari tingkat pelayanan yang saya harapkan			Sama seperti tingkat pelayanan yang saya harapkan			Lebih tinggi dari tingkat pelayanan yang saya harapkan		
12. kelengkapan fasilitas bermain	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13. kelengkapan fasilitas belajar	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14. ketepatan waktu pelayanan guru	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15. ketepatan waktu pelayanan tata usaha	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16. kesungguhan pelayanan guru	1	2	3	4	5	6	7	8	9
17. kesungguhan pelayanan tata usaha	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18. kemauan guru dalam memberi pelayanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
19. kemauan tata usaha dalam memberi pelayanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
20. kesigapan guru dalam memberi pelayanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
21. kesigapan tata usaha dalam memberi pelayanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
22. pengetahuan staf guru	1	2	3	4	5	6	7	8	9

	Lebih rendah dari tingkat pelayanan yang saya harapkan			Sama seperti tingkat pelayanan yang saya harapkan			Lebih tinggi dari tingkat pelayanan yang saya harapkan		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
23. pengetahuan staf tata usaha	1	2	3	4	5	6	7	8	9
24. kesopanan guru dalam memberi pelayanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
25. kesopanan tata usaha dalam memberi pelayanan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26. perhatian yang diberikan guru terhadap murid	1	2	3	4	5	6	7	8	9
27. perhatian yang diberikan tata usaha terhadap murid	1	2	3	4	5	6	7	8	9
28. komunikasi guru dan murid	1	2	3	4	5	6	7	8	9
29. komunikasi staf tata usaha dan murid	1	2	3	4	5	6	7	8	9
30. komunikasi guru dengan orang tua	1	2	3	4	5	6	7	8	9
31. komunikasi staf tata usaha dengan orang tua	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Terima kasih atas kerja sama nya

Tuhan memberkati

Lampiran 2.

Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Dimensi	Item	Validitas	Hasil
<i>Tangibles</i>	1	0,896	Diterima
	2	0,788	Diterima
	3	0,810	Diterima
	4	0,713	Diterima
	5	0,431	Diterima
	6	0,535	Diterima
	7	0,609	Diterima
	8	0,565	Diterima
	9	0,647	Diterima
	10	0,746	Diterima
	11	0,658	Diterima
	12	0,586	Diterima
	13	0,630	Diterima
<i>Reliability</i>	14	0,676	Diterima
	15	0,736	Diterima
	16	0,618	Diterima
	17	0,620	Diterima
<i>Responsiveness</i>	18	0,643	Diterima

	19	0,613	Diterima
	20	0,576	Diterima
	21	0,599	Diterima
<i>Assurance</i>	22	0,605	Diterima
	23	0,708	Diterima
	24	0,586	Diterima
	25	0,751	Diterima
<i>Empathy</i>	26	0,482	Diterima
	27	0,593	Diterima
	28	0,575	Diterima
	29	0,661	Diterima
	30	0,568	Diterima
	31	0,652	Diterima

Item diterima = 31 item

Reliabilitas = 0,980

Lampiran 3. Hasil Tabulasi Silang dan Distribusi Frekuensi

Tabel 3.1 Tabulasi Silang Kepuasan secara Umum dengan Dimensi *Tangibles*

kepuasan dimensi <i>tangibles</i>		kepuasan umum			Total
		tdkpuas	netral	puas	
tdkpuas	N	8	3	0	11
	%	16%	6%	0%	22%
netral	N	4	21	2	27
	%	8%	42%	4%	54%
puas	N	0	2	10	12
	%	0%	4%	20%	24%
Total	N	12	26	12	50
	% Total	24%	52%	24%	100%

Tabel 3.2 Tabulasi Silang Kepuasan secara Umum dengan Dimensi *Reliability*

kepuasan dimensi <i>reliability</i>		kepuasan umum			Total
		tdkpuas	netral	puas	
tdkpuas	N	9	0	0	9
	%	18%	0%	0%	18%
netral	N	3	25	5	33
	%	6%	50%	10%	66%
puas	N	0	1	7	8
	%	0%	2%	14%	16%
Total	N	12	26	12	50
	% Total	24%	52%	24%	100%

Tabel 3.3 Tabulasi Silang Kepuasan secara Umum dengan Dimensi *Responsiveness*

kepuasan dimensi <i>responsiveness</i>		kepuasan umum			Total
		tdkpuas	netral	puas	
tdkpuas	N	11	1	0	12
	%	22%	2%	0%	24%
netral	N	1	23	7	31
	%	2%	46%	14%	62%
puas	N	0	2	5	7
	%	0%	4%	10%	14%
Total	N	12	26	12	50
	% Total	24%	52%	24%	100%

Tabel 3.4 Tabulasi Silang Kepuasan secara Umum dengan Dimensi Assurance

kepuasan dimensi <i>assurance</i>		kepuasan umum			Total
		tdkpuas	Netral	puas	
tdkpuas	N	10	1	0	11
	%	20%	2%	0%	22%
netral	N	2	23	2	27
	%	4%	46%	4%	54%
puas	N	0	2	10	12
	%	0%	4%	20%	24%
Total	N	12	26	12	50
	% Total	24%	52%	24%	100%

Tabel 3.5 Tabulasi Silang Kepuasan secara Umum dengan Dimensi Empathy

kepuasan dimensi <i>empathy</i>		kategoritotal			Total
		tdkpuas	netral	puas	
tdkpuas	N	10	1	0	11
	%	20%	2%	0%	22%
netral	N	2	23	3	28
	%	4%	46%	6%	56%
puas	N	0	2	9	11
	%	0%	4%	18%	22%
Total	N	12	26	12	50
	% Total	24%	52%	24%	100%

Tabel 3.6 Tabulasi Silang Kepuasan Dimensi Tangibles dengan Data Penunjang Tataletak dan kondisi ruang kelas

Tataletak dan Kondisi Ruang Kelas		Dimensi <i>Tangibles</i>			Total
		tdkpuas	netral	puas	
tdk nyaman	N	1	1	0	2
	%	50%	50%	0%	100%
krng nyamn	N	3	6	2	11
	%	27%	55%	18%	100%
nyaman	N	7	20	10	37
	%	18%	54%	27%	100%
Total	N	11	27	12	50
	% Total	22%	54%	24%	100%

Tabel 3.7 Tabulasi Silang Kepuasan Dimensi *Tangibles* dengan Data Penunjang Reputasi

Reputasi		Dimensi <i>Tangibles</i>			Total
		tdkpuas	netral	puas	
baik	N	5	15	8	28
	%	18%	54%	28%	100%
ckp baik	N	5	12	4	21
	%	24%	57%	19%	100%
tdk tahu	N	1	0	0	1
	%	100%	0%	0%	100%
Total	N	11	27	12	50
	% Total	22%	54%	24%	100%

Tabel 3.8 Tabulasi Silang Kepuasan Dimensi *Reliability* dengan Data Penunjang Keunggulan Sekolah Internasional “X”

Keunggulan sekolah internasional “X”		Dimensi <i>Reliability</i>			Total
		tdkpuas	netral	puas	
guru yg kompeten	N	4	13	5	22
	%	18%	59%	23%	100%
kurikulum int	N	5	20	3	28
	%	18%	71%	11%	100%
Total	N	9	33	8	50
	%	18%	66%	16%	100%

Tabel 3.9 Tabulasi Silang Kepuasan Secara Keseluruhan dengan Data Penunjang Tempat Bermain Anak

Tempat bermain anak		Kepuasan Keseluruhan			Total
		tdkpuas	netral	puas	
belum terpenuhi	N	6	4	5	15
	%	12%	8%	10%	100%
terpenuhi	N	6	22	7	35
	%	12%	44%	14%	100%
Total	N	12	26	12	50
	%	24%	52%	24%	100%

Tabel 3.10 Tabulasi Silang Kepuasan Dimensi *Responsiveness* dengan Data Penunjang Pelayanan Sekolah Internasional “X” di saat sibuk

pelayanan di saat sibuk		kategorirespon			Total
		tdkpuas	netral	puas	
kurang tanggap,ramah,ceka tan	N	2	2	1	5
	%	40%	40%	20%	100%
tetap tanggap,ramah,ceka tan	N	8	23	5	36
	%	22%	64%	14%	100%
tidak tahu	N	2	6	1	9
	%	22%	67%	11%	100%
Total	N	12	31	7	50
	%	24%	62%	14%	100%

Tabel 3.11 Tabulasi Silang Kepuasan Secara Kesseluruhan dengan Data Penunjang Keramahan dan Kesopanan Staf Sekolah Internasional “X”

Ramah dan Sopan		Tingkat Kepuasan Kesseluruhan			Total
		tdkpuas	netral	puas	
terpenuhi	N	12	26	12	50
	%	24%	52%	24%	100%
Total	N	11	27	12	50
	%	24%	52%	24%	100%

Tabel 3.12 Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Keseluruhan dengan Data Penunjang Perlakuan terhadap Murid

perlakuan terhadap murid		Tingkat Kepuasan Keseluruhan			Total
		tdkpuas	netral	puas	
mplakukantdksama	N	1	0	1	2
	%	2%	0%	2%	4%
mplakukantiapmrdsama	N	11	26	10	47
	%	22%	52%	20%	94%
tidak tahu	N	0	0	1	1
	%	0%	0%	2%	2%
Total	N	12	28	12	50
	%	24%	56%	24%	100%

Tabel 3.13 Tabulasi Silang Dimensi *Reliability* dengan Data Penunjang Reputasi

Reputasi		Dimensi <i>Reliability</i>			Total
		tdkpuas	netral	puas	
baik	N	6	17	5	28
	%	21%	61%	18%	100%
ckp baik	N	2	16	3	21
	%	10%	76%	14%	100%
tdk tahu	N	1	0	0	1
	%	100%	0%	0%	100%
Total	N	9	33	8	50
	%	18%	66%	16%	100%

Tabel 3.14 Tabulasi Silang Dimensi *Responsiveness* dengan Data Penunjang

Reputasi

reputasi		Dimensi <i>Responsiveness</i>			Total
		tdkpuas	netral	puas	
baik	N	7	18	3	28
	%	25%	64%	11%	100%
ckp baik	N	4	13	4	21
	%	19%	62%	19%	100%
tdk tahu	N	1	0	0	1
	%	100%	0%	0%	100%
Total	N	12	31	7	50
	%	24%	62%	14%	100%

Tabel 3.15 Tabulasi Silang Dimensi *Assurance* dengan Data Penunjang

Reputasi

reputasi		Dimensi <i>Assurance</i>			Total
		tdkpuas	netral	puas	
baik	N	8	13	7	28
	%	29%	46%	25%	100%
ckp baik	N	2	14	5	21
	%	9%	67%	24%	100%
tdk tahu	N	1	0	0	1
	%	100%	0%	0%	100%
Total	N	11	27	12	50
	%	22%	54%	24%	100%

Tabel 3.16 Tabulasi Silang Dimensi *Empathy* dengan Data Penunjang Reputasi

Reputasi		Dimensi <i>Empathy</i>			Total
		tdkpuas	netral	puas	
baik	N	8	14	6	28
	%	29%	50%	21%	100%
ckp baik	N	2	14	5	21
	%	9%	67%	24%	100%
tdk tahu	N	1	0	0	1
	%	100%	0%	0%	100%
Total	N	11	28	11	50
	%	22%	56%	22%	100%

Tabel 3.17 Tabulasi Silang Kepuasan keseluruhan dengan Data Penunjang Keunggulan

keunggulan		Kepuasan keseluruhan			Total
		tdkpuas	netral	puas	
guru yg kompeten	N	6	10	6	22
	%	12%	20%	12%	44%
kurikulum int	N	6	16	6	28
	%	12%	32%	12%	56%
Total	N	12	26	12	50
	%	24%	52%	24%	100%

Tabel 3.18 Tabulasi Silang Kepuasan keseluruhan dengan Data Penunjang Pelayanan di saat sibuk

pelayananwksibuk			Kepuasan keseluruhan			Total
			tdkpuas	netral	puas	
krgtanggap,rmh,ckt	N		1	3	1	5
	%		2%	6%	2%	10%
tetaptanggap,rmh,ckt	N		9	19	8	36
	%		18%	38.0%	16.0%	72%
tidak tahu	N		2	4	3	9
	%		4%	8%	6%	18%
Total	N		12	26	12	50
	%		24%	52%	24%	100%

Tabel 3.19 Tabulasi Silang Dimensi Tangibles dengan Data Penunjang Biaya

biaya		<i>tangibles</i>			Total
		tdkpuas	netral	puas	
mahal	N	2	7	4	13
	%	4%	14%	8%	26%
murah	N	0	1	2	3
	%	0%	2%	4%	6%
sedang	N	9	19	6	34
	%	18%	38%	12%	68%
Total	N	11	27	12	50
	%	22%	54%	24%	100%

Tabel 3.20 Tabulasi Silang Dimensi Reliability dengan Data Penunjang Biaya

biaya		<i>reliability</i>			Total
		tdkpuas	netral	puas	
mahal	N	1	9	3	13
	%	2%	18%	6%	26%
murah	N	0	2	1	3
	%	0%	4%	2%	6%
sedang	N	8	22	4	34
	%	16%	44%	8%	68%
Total	N	9	33	8	50
	%	18%	66%	16%	100%

Tabel 3.21 Tabulasi Silang Dimensi Responsiveness dengan Data Penunjang Biaya

biaya		responsiveness			Total
		Tdkpuas	netral	puas	
mahal	N	2	9	2	13
	%	4%	18%	4%	26%
murah	N	0	3	0	3
	%	0%	6%	0%	6%
sedang	N	10	19	5	34
	%	20%	38%	10%	68%
Total	N	12	31	7	50
	%	24%	62%	14%	100%

Tabel 3.22 Tabulasi Silang Dimensi Assurance dengan Data Penunjang Biaya

biaya		assurance			Total
		tdkpuas	netral	puas	
mahal	N	1	8	4	13
	%	2%	16%	8%	26%
murah	N	0	1	2	3
	%	0%	2%	4%	6%
sedang	N	10	18	6	34
	%	20%	36%	12%	68%
Total	N	11	27	12	50
	%	22%	54%	24%	100%

Tabel 3.23 Tabulasi Silang Dimensi Empathy dengan Data Penunjang Biaya

biaya		empathy			Total
		tdkpuas	netral	puas	
mahal	N	1	10	2	13
	%	2%	20%	4%	26%
murah	N	0	1	2	3
	%	0%	2%	4%	6%
sedang	N	10	17	7	34
	%	20%	34%	14%	68%
Total	N	11	28	11	50
	%	22%	56%	22%	100%

Tabel 3.24 Tabulasi Silang Dimensi Tangibles dengan Data Penunjang pelayanan

pelayanan		<i>Tangibles</i>			Total
		tdkpuas	netral	puas	
sebanding	N	10	22	11	43
	%	20%	44%	22%	86%
tdk sebanding	N	1	5	1	7
	%	2%	10%	2%	14%
Total	N	11	27	12	50
	%	22%	54%	24%	100%

Tabel 3.25 Tabulasi Silang Dimensi Reliability dengan Data Penunjang pelayanan

pelayanan		<i>reliability</i>			Total
		tdkpuas	netral	puas	
sebanding	N	9	27	7	43
	%	18%	54%	14%	86%
tdk sebanding	N	0	6	1	7
	%	0%	12%	2%	14%
Total	N	9	33	8	50
	%	18%	66%	16%	100%

Tabel 3.26 Tabulasi Silang Dimensi Responsiveness dengan Data Penunjang pelayanan

pelayanan		<i>responsiveness</i>			Total
		tdkpuas	netral	puas	
sebanding	N	11	25	7	43
	%	22%	50%	14%	86%
tdk sebanding	N	1	6	0	7
	%	2%	12%	0%	14%
Total	N	12	31	7	50
	%	24%	62%	14%	100%

Tabel 3.27 Tabulasi Silang Dimensi Assurance dengan Data Penunjang pelayanan

pelayanan		assurance			Total
		tdkpuas	netral	puas	
sebanding	N	9	23	11	43
	%	18%	46%	22%	86%
tdk sebanding	N	2	4	1	7
	%	4%	8%	2%	14%
Total	N	11	27	12	50
	%	22%	54%	24%	100%

Tabel 3.28 Tabulasi Silang Dimensi Empathy dengan Data Penunjang pelayanan

pelayanan		empathy			Total
		tdkpuas	netral	puas	
sebanding	N	10	22	11	43
	%	20%	44%	22%	86%
tdk sebanding	N	1	6	0	7
	%	2%	12%	0%	14%
Total	N	11	28	11	50
	%	22%	56%	22%	100%

Lampiran 4. Tingkat Kepuasan Orang Tua per Item

Tabel 4.1 Item 1

Kebersihan ruang kelas	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	1	39	10	50
%	2%	78%	20%	100%

Tabel 4.2 Item 2

Kenyamanan ruang kelas	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	4	34	12	50
%	8%	68%	24%	100%

Tabel 4.3 Item 3

Penerangan ruang kelas	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	3	39	8	50
%	6%	78%	16%	100%

Tabel 4.4 Item 4

Kebersihan ruang tunggu	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	3	35	12	50
%	6%	70%	24%	100%

Tabel 4.5 Item 5

Kenyamanan ruang tunggu	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	7	31	12	50
%	14%	62%	24%	100%

Tabel 4.6 Item 6

Penerangan ruang tunggu	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	4	38	8	50
%	8%	76%	16%	100%

Tabel 4.7 Item 7

Kebersihan kamar kecil	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	6	40	4	50
%	12%	80%	8%	100%

Tabel 4.8 Item 8

Penampilan staf guru	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	3	30	17	50
%	6%	60%	34%	100%

Tabel 4.9 Item 9

Penampilan staf Tata Usaha	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	2	32	16	50
%	4%	64%	32%	100%

Tabel 4.10 Item 10

Penampilan petugas kebersihan	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	3	41	6	50
%	6%	82%	12%	100%

Tabel 4.11 Item 11

Kenyamanan kamar kecil	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	4	43	3	50
%	8%	86%	6%	100%

Tabel 4.12 Item 12

Kelengkapan fasilitas bermain	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	7	39	4	50
%	14%	78%	8%	100%

Tabel 4.13 Item 13

Kelengkapan fasilitas belajar	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	1	39	10	50
%	2%	78%	20%	100%

Tabel 4.14 Item 14

Ketepatan waktu pelayanan guru	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	1	31	18	50
%	2%	62%	36%	100%

Tabel 4.15 Item 15

Ketepatan waktu pelayanan Tata Usaha	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	1	34	15	50
%	2%	68%	30%	100%

Tabel 4.16 Item 16

Kesungguhan pelayanan guru	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	0	27	23	50
%	0%	54%	46%	100%

Tabel 4.17 Item 17

Kesungguhan pelayanan Tata Usaha	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	0	31	19	50
%	0%	62%	38%	100%

Tabel 4.18 Item 18

Kemauan guru dalam memberi pelayanan	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	0	28	22	50
%	0%	56%	44%	100%

Tabel 4.19 Item 19

Kemauan Tata Usaha dalam memberi pelayanan	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	0	31	19	50
%	0%	62%	38%	100%

Tabel 4.20 Item 20

Kesigapan guru dalam memberi pelayanan	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	0	25	25	50
%	0%	50%	50%	100%

Tabel 4.21 Item 21

Kesigapan Tata Usaha dalam memberi pelayanan	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	1	30	19	50
%	2%	60%	38%	100%

Tabel 4.22 Item 22

Pengetahuan staf guru	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	3	26	21	50
%	6%	52%	42%	100%

Tabel 4.23 Item 23

Pengetahuan staf Tata Usaha	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	2	33	15	50
%	4%	66%	30%	100%

Tabel 4.24 Item 24

Kesopanan guru dalam memberi pelayanan	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	0	24	26	50
%	0%	48%	52%	100%

Tabel 4.25 Item 25

Kesopanan Tata Usaha dalam memberi pelayanan	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	0	35	15	50
%	0%	70%	30%	100%

Tabel 4.26 Item 26

Perhatian yang diberikan guru terhadap murid	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	3	20	27	50
%	6%	40%	54%	100%

Tabel 4.27 Item 27

Perhatian yang diberikan Tata Usaha terhadap murid	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	3	32	15	50
%	6%	64%	30%	100%

Tabel 4.28 Item 28

Komunikasi guru dan murid	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	2	22	26	50
%	4%	44%	52%	100%

Tabel 4.29 Item 29

Komunikasi staf Tata Usaha dan murid	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	3	32	15	50
%	6%	64%	30%	100%

Tabel 4.30 Item 30

Komunikasi guru dengan orang tua	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	0	27	23	50
%	0%	54%	46%	100%

Tabel 4.31 Item 31

Komunikasi staf Tata Usaha dengan orang tua	Tingkat Kepuasan			Total
	tidak puas	netral	puas	
N	0	35	15	50
%	0%	70%	30%	100%

Lampiran 5. Tabel Data Penunjang**Tabel 5.1 tataletak ruang kelas**

Tataletak ruang kelas	N	%
tidak nyaman	2	4%
kurang nyaman	11	22%
nyaman	37	74%
Total	50	100%

Tabel 5.2 Keunggulan

Keunggulan	N	%
guru yg kompeten	22	44%
kurikulum int	28	56%
Total	50	100%

Tabel 5.3 Pelayanan Sekolah Internasional “X” di saat sibuk

Pelayanan di saat sibuk	N	%
krgtanggap,ramah,cekatan	5	10%
tetap tanggap,ramah,cekatan	36	72%
tidak tahu	9	18%
Total	50	100%

Tabel 5.4 Keramahan dan Kesopanan Staf Sekolah Internasional “X”

Ramah dan Sopan	N	%
terpenuhi	50	100%

Tabel 5.5 Perlakuan terhadap Murid

perlakuan terhadap murid	N	%
memperlakukan tdk sama	2	4%
memperlakukantiap murid sama	47	94%
tidak tahu	1	2%
Total	50	100%

Tabel 5.6 Reputasi

reputasi	N	%
baik	28	56%
ckp baik	21	42%
tdk tahu	1	2%
Total	50	100%

Tabel 5.7 Biaya

biaya	N	%
mahal	13	26%
murah	3	6%
sedang	34	68%
Total	50	100%

Tabel 5.8 Pelayanan

pelayanan	N	%
sebanding	43	86%
tdk sebanding	7	14%
Total	50	100%

COMPANY PROFILE

Sekolah internasional “X” merupakan lembaga pendidikan yang secara khusus hanya menerima dan menangani persiapan anak sebelum masuk sekolah (*Pre school*), dan juga tingkat Taman Kanak – Kanak (*Kindergarten*). Sekolah internasional “X” didirikan oleh Bapak Sandy Triyasa, S.Th pada tahun 2004 yang bertempat di daerah Bandung Selatan.

Visi dari Sekolah internasional “X” yaitu untuk menjadi lembaga pendidikan anak usia dini yang unggul dalam membentuk generasi yang berkarakter dan berprestasi. Misinya adalah membangun karakter, menggali potensi, menggapai prestasi.

Pada awalnya, sekolah internasional “X” hanya memiliki 2 siswa. Namun dengan slogannya yang mengatakan “*Every Child Is Special*” sampai dengan tahun 2007 jumlah siswanya meningkat hingga mencapai 80 siswa. Hal ini dapat dicapai dengan peningkatan kualitas dalam pendidikan, baik jasa maupun fasilitas yang diberikan.