

Lampiran 1

Alat ukur

Kata pengantar

Kepada Bapak/Ibu yang terhormat,

Di tengah-tengah kesibukan Bapak/Ibu dalam menjalankan aktivitas, perkenankanlah saya, Mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung, untuk memohon sedikit waktu Bapak/Ibu untuk membantu saya mengisi daftar pertanyaan/kuesioner ini. Adapun tujuan dari pengisian kuesioner ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai kepuasan orangtua murid terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sekolah “X” di Bandung.

Pada halaman berikut ini Bapak/ Ibu akan menemukan pertanyaan-pertanyaan mengenai kondisi-kondisi pelayanan di sekolah ini. Silahkan isi pertanyaan-pertanyaan tersebut sesuai dengan yang Bapak/Ibu rasakan tentang pelayanan di Sekolah Dasar Kristen ini.

Pertanyaan-pertanyaan di balik halaman ini terdiri dari 3 bagian: bagian pertama mengenai data pribadi, bagian kedua tentang gambaran secara umum mengenai SDK ini menurut pandangan Bapak/Ibu, bagian ketiga tentang kepuasan terhadap pelayanan di SDK ini. Setiap bagian memiliki petunjuk pengisiannya masing-masing, silahkan isi sesuai dengan petunjuknya masing-masing. Jawaban yang Bapak/Ibu berikan ini semata-mata akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Mohon jangan ada yang terlewat, dan atas kesediaan serta bantuan yang Bapak/Ibu berikan, saya ucapkan banyak terimakasih.

Peneliti

DATA PRIBADI

1. Usia :
2. Lamanya menyekolahkan anak di sekolah ini:
3. Saat ini anak sekolah di kelas :SD

A. Kuesioner I

Petunjuk Pengisian:

Bapak/Ibu diminta untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberi tanda silang (X) pada pilihan yang sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu rasakan. Apabila pilihan jawaban Bapak/Ibu tidak terdapat dalam pilihan jawaban, maka tulislah jawaban tersebut pada titik-titik yang telah disediakan.

1. Darimana Bapak/Ibu mendapat informasi mengenai sekolah “X”?
 - a. Keluarga.
 - b. Teman.
 - c. Brosur-brosur.
 - d. Lainnya (sebutkan).....
2. Apakah Bapak/Ibu, mendapat perlakuan yang sama dengan orangtua murid yang lain?
 - a. Ya, selalu.
 - b. Kadang-kadang.
 - c. Tidak pernah.
3. Harapan apa yang anda perlukan dengan menyekolahkan anak di sekolah “X” ini?
 - a. Agar kebutuhan sarana dan prasarana siswa terpenuhi.
 - b. Untuk meningkatkan prestice orangtua.
 - c. Agar siswa memiliki jaringan sosialisasi yang luas.
 - d. Lainnya (sebutkan).....
4. Bagaimana kualitas pelayanan sekolah “X” dibandingkan dengan sekolah lain yang sejenis?
 - a. Masih kurang.
 - b. Sama saja.
 - c. Jauh lebih baik.

- d. Tidak tahu.
5. Apakah pihak sekolah “X” memberikan rasa nyaman atau tidak nyaman dalam memberikan pelayanannya dalam hal apa? Sebutkan!
- a. Rasa nyaman, dalam hal:.....
 - b. Tidak nyaman, dalam hal:
6. Menurut Bapak/Ibu bagaimana reputasi sekolah “X”?
- a. Baik.
 - b. Sedang.
 - c. Buruk.
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai biaya pendidikan di sekolah “X” ini?
- a. Murah.
 - b. Sedang.
 - c. Mahal.
8. Menurut pendapat Bapak/Ibu, bagaimana perbandingan antara biaya pendidikan dengan fasilitas yang diterima oleh siswa-siswi dari sekolah “X” ini?
- a. Lebih besar biaya yang dikeluarkan daripada fasilitas yang diterima siswa-siswinya.
 - b. Seimbang antara apa yang dikeluarkan dengan fasilitas yang didapat.
 - c. Lebih kecil biaya yang dikeluarkan daripada fasilitas yang diterima siswa-siswinya.
9. Menurut Bapak/Ibu adakah situasi yang mendukung atau menghambat pelayanan di sekolah “X” ini, baik terhadap orangtua murid atau terhadap siswa-siswi? Dalam hal apa saja?
- a. Mendukung, dalam hal:.....
 - b. Menghambat, dalam hal:.....

10. Apakah Bapak/Ibu mengetahui dengan jelas mengenai pelayanan sekolah “X” sesuai dengan yang diinformasikan di brosur-brosur sekolah?
- Ya.
 - Kurang jelas.
 - Tidak.
11. Bapak/Ibu menilai kualitas pelayanan yang diberikan pihak sekolah “X” kurang baik melalui?
- Mengamati penampilan dari guru.
 - Mengamati cara kerja dari guru.
 - Fasilitas dan sarana-prasarana yang kurang lengkap.
 - Lain-lain, sebutkan.....
12. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kecepatan sekolah “X” ini dalam menangani permasalahan yang terjadi di sekolahnya?
- Cepat.
 - Cukup.
 - Lambat.
13. Bagaimana prediksi atau perkiraan Bapak/Ibu mengenai pelayanan yang diberikan ketika Bapak/Ibu menyekolahkan anaknya di SDK”X”?
- Akan dilayani dengan sangat baik.
 - Akan dilayani dengan baik.
 - Akan dilayani dengan tidak baik.
14. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu ketika menyekolahkan anaknya di sekolah “X” ini?
- Menyenangkan.
 - Biasa saja.
 - Tidak menyenangkan.
15. Menurut Bapak/ibu, apakah orang tua akan menegur guru, bila anaknya mendapat nilai yang jelek atau tidak naik kelas?
- Ya.
 - Tidak.
- alasanya.....

B. Kuesioner II

Di balik halaman ini terdapat 30 item, yang berisi sejumlah pernyataan mengenai kondisi pelayanan di Sekolah Dasar Kristen “X”. Kondisi pelayanan di Sekolah Dasar Kristen “X” ini dijaring melalui **HARAPAN** Bapak/Ibu terhadap pelayanan yang diberikan oleh SDK”X”, dan **KENYATAAN** yang Bapak/Ibu terima dari sekolah ini. Bacalah setiap item dengan seksama, kemudian perhatikan kolom pilihan jawaban. **Harapan** Bapak/Ibu terhadap sekolah ini pilihan jawabannya terletak di **kolom seharusnya**, sedangkan **kenyataan** pelayanan yang diberikan oleh sekolah ini pilihan jawabannya terletak di **kolom kenyataannya**.

Contoh:

No	Item	SEHARUSNYA				KENYATAANNYA			
		Sangat setuju	Setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	Sangat sesuai	Sesuai	Tidak sesuai	Sangat tidak sesuai
1.	Sekolah ini berkualitas.								

Jika menurut Bapak/Ibu Sekolah Dasar Kristen “X” ini seharusnya berkualitas, maka berilah tanda silang (x) Setuju pada kolom Seharusnya. Namun jika pada kenyataannya sekolah ini tidak berkualitas, maka berilah tanda silang (x) Tidak Sesuai pada kolom Kenyataannya.

Maka jawaban Bapak/Ibu adalah sebagai berikut:

No	Item	SEHARUSNYA				KENYATAANNYA			
		Sangat setuju	Setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	Sangat sesuai	Sesuai	Tidak sesuai	Sangat tidak sesuai
1.	Sekolah ini berkualitas.		x					x	

Jawaban tersebut menunjukkan bahwa menurut Bapak/Ibu sekolah seharusnya berkualitas, tapi pada kenyataannya sekolah ini tidak berkualitas.

Jawablah pernyataan menurut penilaian Bapak/Ibu dan pastikan tidak tertukar dalam memberikan jawaban antara kolom seharusnya dan kenyataannya.

Mohon periksa kembali agar tidak ada jawaban yang terlewat. Atas kesediaan Bapak/Ibu mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

NO	ITEM	SEHARUSNYA				KENYATAANNYA			
		Sangat setuju	Setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	Sangat sesuai	Sesuai	Tidak sesuai	Sangat tidak sesuai
1.	Sekolah ini berada di lokasi yang strategis.								
2.	Tersedianya makanan yang bersih untuk murid-murid.								
3.	Tersedianya fasilitas olahraga yang lengkap untuk kegiatan berolahraga.								
4.	Toilet sekolah dalam keadaan bersih.								
5.	Terdapat tempat parkir yang luas.								
6.	Guru tidak mengenakan seragam yang telah ditentukan pihak sekolah.								
7.	Ruang kelas memiliki penerangan yang memadai								
8.	Ruang kelas tidak tertata dengan baik dan rapi.								
9.	Sirkulasi pergantian udara di toilet kurang baik.								
10.	Guru berpakaian rapi dan sopan.								
11.	Pemberitahuan dari sekolah diberikan secara mendadak.								

NO	ITEM	SEHARUSNYA				KENYATAANNYA			
		Sangat setuju	Setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	Sangat sesuai	Sesuai	Tidak sesuai	Sangat tidak sesuai
12.	Pemilihan program belajar-mengajar sudah tepat.								
13.	Membagikan nilai ulangan tepat waktu.								
14.	Pemberian beasiswa sesuai dengan kriteria.								
15.	Cara berbicara dan bertingkah laku guru terlihat sopan.								
16.	Pihak sekolah kurang ramah dalam menjawab pertanyaan yang diberikan oleh orangtua murid.								
17.	Pihak sekolah tidak segan untuk menyapa dan memberi salam kepada orangtua murid.								
18.	Pihak sekolah kurang mampu memberikan jawaban yang jelas atas keluhan orangtua murid.								
19.	Percaya akan pengetahuan dan kemampuan guru dalam mendidik anaknya.								
20.	Guru terlihat kurang memiliki kemampuan untuk mendidik dan mengajar.								

NO	ITEM	SEHARUSNYA				KENYATAANNYA			
		Sangat setuju	Setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	Sangat sesuai	Sesuai	Tidak sesuai	Sangat tidak sesuai
21.	Pihak sekolah kurang meyakinkan dalam menjawab keluhan dari orangtua murid.								
22.	Adanya komunikasi yang baik antara orangtua murid dengan guru.								
23.	Pihak sekolah segera mengevaluasi apa yang menjadi keluhan orangtua murid.								
24.	Orangtua murid kesulitan untuk memperoleh informasi seputar kegiatan sekolah.								
25.	Guru dapat segera memberikan pelajaran pengganti, apabila ada jam pelajaran yang kosong.								
26.	Pihak sekolah berusaha memberikan bantuan pada siswa/orangtua murid yang memerlukan bantuan.								
27.	Pihak sekolah kurang memahami kesulitan perekonomian orangtua murid.								

NO	ITEM	SEHARUSNYA				KENYATAANNYA			
		Sangat setuju	Setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju	Sangat sesuai	Sesuai	Tidak sesuai	Sangat tidak sesuai
28.	Pihak sekolah kurang menanggapi kritik atau saran yang disampaikan orangtua murid.								
29.	Murid yang bermasalah kurang mendapat perhatian dari guru.								
30.	Orangtua murid dapat menanyakan perkembangan anaknya pada guru.								

Lampiran 2. Validitas dan Reliabilitas alat ukur

Lampiran 2.1 Validitas alat ukur

Dimensi	Item	Skor kenyataan	Kesimpulan bds kriteria	Skor harapan	Kesimpulan bds kriteria
Tangibility	1	0,396	Terima	0,383	Terima
	6	0,169	Tolak	0,358	Terima
	11	0,252	Tolak	0,157	Tolak
	16	0,502	Terima	0,462	Terima
	21	0,369	Terima	0,432	Terima
	22	0,409	Terima	0,773	Terima
	27	0,355	Terima	0,375	Terima
	32	0,000	Tolak	0,107	Tolak
	33	0,721	Terima	0,200	Tolak
	34	0,427	Terima	0,308	Terima
	39	0,543	Terima	0,213	Tolak
	43	0,046	Tolak	0,211	Tolak
	44	0,432	Terima	0,000	Tolak
	48	0,404	Terima	0,311	Terima
	49	0,155	Tolak	0,628	Terima
	50	0,384	Terima	0,350	Terima
	51	0,450	Terima	0,347	Terima
53	0,382	Terima	0,370	Terima	
	54	0,000	Tolak	0,625	Terima
Reliability	2	0,352	Terima	0,417	Terima
	7	0,305	Terima	0,481	Terima
	12	0,348	Terima	0,572	Terima
	17	0,092	Tolak	0,124	Tolak
	23	0,061	Tolak	0,315	Terima
	28	0,543	Terima	0,000	Tolak
	35	0,629	Terima	0,246	Tolak
	45	0,393	Terima	0,322	Terima
Assurance	3	0,344	Terima	0,368	Terima
	8	0,108	Tolak	0,183	Tolak
	13	0,354	Terima	0,526	Terima
	18	0,183	Tolak	0,282	Tolak
	24	0,317	Terima	0,336	Terima
	29	0,112	Tolak	0,112	Tolak
	36	0,528	Terima	0,380	Terima
	38	0,383	Terima	0,355	Terima
	40	0,487	Terima	0,133	Tolak
	41	0,664	Terima	0,411	Terima
46	0,483	Terima	0,393	Terima	
	52	0,234	Tolak	0,432	Terima
	55	0,308	Terima	0,370	Terima

Responsiveness	4	0,283	Tolak	0,173	Tolak
	9	0,362	Terima	0,344	Terima
	14	0,310	Terima	0,014	Tolak
	19	0,324	Terima	0,009	Tolak
	25	0,553	Terima	0,418	Terima
	30	0,394	Terima	0,417	Terima
	37	0,386	Terima	0,122	Tolak
Empathy	5	0,357	Terima	0,360	Terima
	10	0,750	Terima	0,370	Terima
	15	0,630	Terima	0,599	Terima
	20	0,152	Tolak	0,297	Tolak
	26	0,053	Tolak	0,358	Terima
	31	0,468	Terima	0,438	Terima
	42	0,129	Tolak	0,205	Tolak
	47	0,444	Terima	0,432	Terima

Lampiran 2.2 Reliabilitas alat ukur

Reliabilitas Harapan

RELIABILITY STATISTICS

CRONBACH'S ALPHA	N OF ITEMS
.871	55

Reliabilitas Kenyataan

RELIABILITY STATISTICS

CRONBACH'S ALPHA	N OF ITEMS
.890	55

Lampiran 3. Data *Expected service* dan *Perceived service*

Lampiran 3.1. Data *Expected service*

	Nh 1	Nh 2	Nh 3	Nh 4	Nh 5	Nh 6	Nh 7	Nh 8	Nh 9	Nh 10	Nh 11	Nh 12	Nh 13	Nh 14	Nh 15	Nh 16	Nh 17	Nh 18	Nh 19	Nh 20	Nh 21	Nh 22	Nh 23	Nh 24
1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3
5	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
9	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
11	4	3	4	2	2	3	2	2	4	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3
12	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	4	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
19	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	4	3	2	2	3	4
20	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
23	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2
24	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2
26	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
27	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3
28	4	3	4	2	2	4	2	1	2	3	2	1	1	4	4	3	4	4	1	2	2	2	2	3
29	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2
30	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3
31	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3

34	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
35	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	
36	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
37	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
38	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
39	3	3	3	4	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
40	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	
41	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
42	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
43	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
44	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
46	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	4	
47	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	4	
48	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	
49	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
50	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	

Lampiran 3.2. Data Perceived service

	Nk 1	Nk 2	Nk 3	Nk 4	Nk 5	Nk 6	Nk 7	Nk 8	Nk 9	Nk 10	Nk 11	Nk 12	Nk 13	Nk 14	Nk 15	Nk 16	Nk 17	Nk 18	Nk 19	Nk 20	Nk 21	Nk 22	Nk 23	Nk 24
1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1
4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
5	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2
6	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3
7	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
8	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
9	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	1	2
11	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4
12	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2
15	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	4	2	2	4	3	3	2	2	3
17	1	2	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3
19	2	3	1	4	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	2	2	4	2	3	2	4	2	2

20	4	3	2	2	2	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	1	3
21	3	3	2	4	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	2	3	1	4	1	2	1	1
22	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2
24	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1
25	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
26	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
27	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2
28	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2
29	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
30	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4
31	3	2	3	3	2	4	2	2	2	3	1	3	2	1	3	2	3	4	2	3	2	2	2	2
32	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	2	3	2	1	2	2	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	1	3	2	1
34	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3
35	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4	1	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	1
36	3	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2
37	3	1	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	4	3	2	2	2	3	3	3
38	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
39	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1
40	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	1	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2
41	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3
42	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
43	3	4	3	3	2	4	3	2	2	4	3	4	2	2	3	4	3	4	1	2	2	2	2	2
44	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	1	3
45	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2
46	3	3	4	2	2	3	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	1	2	2	2	2	4
47	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
48	2	3	3	1	2	2	1	1	1	2	1	3	2	1	2	3	3	2	1	1	2	1	3	2
49	3	3	3	2	2	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4
50	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	1	4	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2

Lampiran 4. Tingkat Kepuasan Konsumen

Lampiran 4.1. Total Skor Tingkat Kepuasan Konsumen

RS	Skor PS	Skor ES	Hasil
1	82	82	CP
2	95	90	P
3	65	72	TP
4	80	80	CP
5	72	69	P
6	72	87	TP
7	77	113	TP
8	72	94	TP
9	62	107	TP
10	67	93	TP
11	83	83	CP
12	68	110	TP
13	98	67	P
14	73	93	TP
15	89	88	P
16	78	95	TP
17	45	93	TP
18	80	80	CP
19	79	79	CP
20	85	93	TP
21	54	89	TP
22	65	74	TP
23	90	89	P
24	71	99	TP
25	65	104	TP
26	81	81	CP
27	75	75	CP
28	78	78	CP
29	85	85	CP
30	81	101	TP
31	72	105	TP
32	87	89	TP
33	69	99	TP
34	94	86	P
35	74	92	TP
36	77	88	TP
37	81	80	P
38	73	97	TP
39	71	99	TP
40	73	96	TP
41	94	87	P

42	74	100	TP
43	82	92	TP
44	66	105	TP
45	78	90	TP
46	78	87	TP
47	81	81	CP
48	56	96	TP
49	92	98	TP
50	89	86	P

Lampiran 4.2. Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi *Tangibility*

RS	Skor PS	Skor ES	Hasil
1	29	30	TP
2	40	33	P
3	24	24	CP
4	15	30	TP
5	23	22	P
6	15	29	TP
7	25	37	TP
8	24	31	TP
9	20	36	TP
10	21	30	TP
11	28	27	P
12	22	34	TP
13	29	20	P
14	26	32	TP
15	29	30	TP
16	20	34	TP
17	16	29	TP
18	14	30	TP
19	16	38	TP
20	29	33	TP
21	21	30	TP
22	20	28	TP
23	28	28	CP
24	26	33	TP
25	23	38	TP
26	25	30	TP
27	25	25	CP
28	27	26	P
29	27	26	P
30	25	31	TP
31	26	31	TP

32	28	30	TP
33	25	28	TP
34	30	30	CP
35	29	32	TP
36	24	33	TP
37	25	24	P
38	26	35	TP
39	28	29	TP
40	30	31	TP
41	33	33	CP
42	26	32	TP
43	30	29	P
44	22	37	TP
45	27	30	TP
46	24	34	TP
47	24	24	CP
48	18	33	TP
49	27	33	TP
50	33	32	TP

Lampiran 4.3. Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi *Reliability*

RS	Skor PS	Skor ES	Hasil
1	9	9	CP
2	12	12	CP
3	9	9	CP
4	6	12	TP
5	11	11	CP
6	12	11	P
7	12	15	TP
8	9	9	CP
9	8	14	TP
10	8	12	TP
11	12	12	CP
12	10	16	TP
13	12	10	P
14	11	11	CP
15	11	10	P
16	10	11	TP
17	4	13	TP
18	6	12	TP
19	10	9	P
20	11	11	CP
21	4	12	TP
22	8	9	TP

23	13	12	P
24	9	14	TP
25	7	13	TP
26	11	11	CP
27	6	8	TP
28	8	12	TP
29	9	11	TP
30	12	12	CP
31	7	16	TP
32	12	12	CP
33	11	22	TP
34	13	12	P
35	8	12	TP
36	14	12	P
37	11	11	CP
38	9	9	CP
39	8	12	TP
40	7	13	TP
41	12	11	P
42	10	11	TP
43	11	13	TP
44	9	9	CP
45	11	11	CP
46	11	10	P
47	11	10	P
48	7	12	TP
49	14	10	P
50	9	13	TP

Lampiran 4.4. Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi *Assurance*

RS	Skor PS	Skor ES	Hasil
1	23	24	TP
2	23	24	TP
3	14	20	TP
4	12	24	TP
5	19	19	CP
6	27	27	CP
7	20	31	TP
8	19	28	TP
9	17	30	TP
10	26	26	CP
11	19	24	TP
12	18	29	TP
13	33	17	P

14	19	24	TP
15	24	24	CP
16	24	24	CP
17	13	24	TP
18	12	23	TP
19	14	32	TP
20	24	25	TP
21	19	24	TP
22	18	18	CP
23	26	26	CP
24	20	27	TP
25	18	29	TP
26	22	24	TP
27	21	21	CP
28	22	24	TP
29	29	29	CP
30	20	29	TP
31	21	31	TP
32	24	24	CP
33	19	25	TP
34	25	25	CP
35	23	23	CP
36	21	21	CP
37	20	25	TP
38	16	26	TP
39	21	29	TP
40	25	26	TP
41	25	25	CP
42	21	31	TP
43	21	24	TP
44	15	30	TP
45	21	24	TP
46	20	20	CP
47	19	24	TP
48	15	27	TP
49	28	28	CP
50	23	23	CP

Lampiran 4.5. Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi *Responsiveness*

RS	Skor PS	Skor ES	Hasil
1	9	9	CP
2	9	9	CP
3	5	8	TP
4	4	9	TP
5	8	8	CP
6	8	8	CP
7	8	12	TP
8	8	11	TP
9	6	10	TP
10	5	10	TP
11	10	10	CP
12	8	11	TP
13	9	6	P
14	6	11	TP
15	11	10	P
16	9	11	TP
17	6	10	TP
18	8	9	TP
19	10	11	TP
20	7	9	TP
21	4	8	TP
22	7	7	CP
23	8	8	CP
24	5	8	TP
25	8	9	TP
26	8	9	TP
27	8	8	CP
28	8	8	CP
29	6	9	TP
30	9	10	TP
31	7	10	TP
32	9	9	CP
33	5	9	TP
34	10	10	CP
35	6	7	TP
36	6	8	TP
37	9	9	CP
38	8	10	TP
39	5	11	TP
40	5	9	TP
41	9	10	TP
42	5	10	TP

43	7	11	TP
44	7	11	TP
45	7	10	TP
46	9	10	TP
47	10	8	P
48	7	8	TP
49	9	12	TP
50	7	9	TP

Lampiran 4.6. Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi *Empathy*

RS	Skor PS	Skor ES	Hasil
1	12	15	TP
2	11	12	TP
3	13	11	P
4	7	15	TP
5	11	9	P
6	10	12	TP
7	12	18	TP
8	12	15	TP
9	11	17	TP
10	7	15	TP
11	14	15	TP
12	10	20	TP
13	15	14	P
14	11	15	TP
15	14	14	CP
16	15	15	CP
17	6	17	TP
18	12	12	CP
19	7	17	TP
20	14	15	TP
21	6	15	TP
22	12	12	CP
23	15	15	CP
24	11	17	TP
25	9	15	TP
26	15	15	CP
27	15	13	P
28	13	10	P
29	13	10	P
30	15	19	TP
31	11	17	TP
32	14	14	CP
33	9	15	TP

34	16	9	P
35	8	18	TP
36	12	14	TP
37	16	11	P
38	14	17	TP
39	9	18	TP
40	6	17	TP
41	15	8	P
42	12	16	TP
43	13	15	TP
44	13	18	TP
45	12	15	TP
46	14	13	P
47	16	15	P
48	9	16	TP
49	14	15	TP
50	17	9	P

Lampiran 5. Tabulasi Silang antar Dimensi dengan Item-itemnya

Lampiran 5.1. Tabulasi Silang antar Dimensi *Tangibility* dengan Item-itemnya

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item 1

<i>Tangibility</i>	Lokasi sekolah			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	12 (24%)	21 (42%)	3 (6%)	36 (72%)
Ckp puas	1 (2%)	4 (8%)	1 (2%)	6 (12%)
Puas	0 (0%)	4 (8%)	4 (8%)	8 (16%)
Total	13 (26%)	29 (58%)	8 (16%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item 2

<i>Tangibility</i>	Makanan di kantin			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	11 (22%)	23 (46%)	2 (4%)	36 (72%)
Ckp puas	3 (6%)	0 (0%)	3 (6%)	6 (12%)
Puas	4 (8%)	1 (2%)	3 (6%)	8 (16%)
Total	18 (36%)	24 (48%)	8 (16%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item 3

<i>Tangibility</i>	Fasilitas olahraga			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	19 (38%)	14 (28%)	3 (6%)	36 (72%)
Ckp puas	3 (6%)	2 (4%)	1 (2%)	6 (12%)
Puas	0 (0%)	3 (6%)	5 (10%)	8 (16%)
Total	22 (44%)	19 (38%)	9 (18%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item 4

<i>Tangibility</i>	Kebersihan toilet			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	21 (42%)	13 (26%)	2 (4%)	36 (72%)
Ckp puas	1 (2%)	4 (8%)	1 (2%)	6 (12%)
Puas	2 (4%)	5 (10%)	1 (2%)	8 (16%)
Total	24 (48%)	22 (44%)	4 (8%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item 5

<i>Tangibility</i>	Tempat parkir yang luas			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	30 (60%)	6 (12%)	0 (0%)	36 (72%)
Ckp puas	1 (2%)	3 (6%)	2 (4%)	6 (12%)
Puas	6 (12%)	1 (2%)	1 (2%)	8 (16%)
Total	37 (74%)	10 (20%)	3 (6%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item 6

<i>Tangibility</i>	Guru mengenakan pakaian seragam			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	16 (32%)	17 (34%)	3 (6%)	36 (72%)
Ckp puas	5 (10%)	1 (2%)	0 (0%)	6 (12%)
Puas	2 (4%)	1 (2%)	5 (10%)	8 (16%)
Total	23 (46%)	19 (38%)	8 (16%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item 7

<i>Tangibility</i>	Penerangan di ruang kelas			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	9 (18%)	27 (54%)	0 (0%)	36 (72%)
Ckp puas	2 (4%)	2 (4%)	2 (4%)	6 (12%)
Puas	6 (12%)	1 (2%)	1 (2%)	8 (16%)
Total	17 (34%)	30 (60%)	3 (6%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item 8

<i>Tangibility</i>	Penataan ruang kelas			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	27 (54%)	8 (16%)	1 (2%)	36 (72%)
Ckp puas	2 (4%)	3 (6%)	1 (2%)	6 (12%)
Puas	4 (8%)	2 (4%)	2 (4%)	8 (16%)
Total	33 (66%)	13 (26%)	4 (8%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item 9

<i>Tangibility</i>	Sirkulasi udara di toilet			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	28 (56%)	8 (16%)	0 (0%)	36 (72%)
Ckp puas	2 (4%)	3 (6%)	1 (2%)	6 (12%)
Puas	2 (4%)	3 (6%)	3 (6%)	8 (16%)
Total	32 (64%)	14 (28%)	4 (8%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item 10

<i>Tangibility</i>	Guru berpakaian rapi&sopan			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	16 (32%)	17 (34%)	3 (6%)	36 (72%)
Ckp puas	4 (8%)	0 (0%)	2 (4%)	6 (12%)
Puas	4 (8%)	1 (2%)	3 (6%)	8 (16%)
Total	24 (48%)	18 (36%)	8 (16%)	50 (100%)

Lampiran 5.2. Tabulasi Silang antar Dimensi *Reliability* dengan Item-itemnya

Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan item 11

<i>Reliability</i>	Pemberitahuan dari sekolah			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	17 (34%)	7 (14%)	0 (0%)	24 (48%)
Ckp puas	2 (4%)	12 (24%)	1 (2%)	15 (30%)
Puas	4 (8%)	5 (10%)	2 (4%)	11 (22%)
Total	23 (46%)	24 (48%)	3 (6%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan item 12

<i>Reliability</i>	Pemilihan program belajar yang tepat			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	15 (30%)	6 (12%)	3 (6%)	24 (48%)
Ckp puas	0 (0%)	14 (28%)	1 (2%)	15 (30%)
Puas	1 (2%)	4 (8%)	6 (12%)	11 (22%)
Total	16 (32%)	24 (48%)	10 (20%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan item 13

<i>Reliability</i>	Pembagian nilai ulangan tepat waktu			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	21 (42%)	3 (6%)	0 (0%)	24 (48%)
Ckp puas	1 (2%)	12 (24%)	2 (4%)	15 (30%)
Puas	0 (0%)	5 (10%)	6 (12%)	11 (22%)
Total	22 (44%)	20 (40%)	8 (16%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan item 14

<i>Reliability</i>	Pemberian beasiswa			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	19 (38%)	3 (6%)	2 (4%)	24 (48%)
Ckp puas	1 (2%)	14 (28%)	0 (0%)	15 (30%)
Puas	1 (2%)	4 (8%)	6 (12%)	11 (22%)
Total	21 (42%)	21 (42%)	8 (16%)	50 (100%)

Lampiran 5.3. Tabulasi Silang antar Dimensi *Assurance* dengan Item-itemnya

Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan item 15

<i>Assurance</i>	Cara berbicara&bertingkah laku guru			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	14 (28%)	16 (32%)	2 (4%)	32 (64%)
Ckp puas	7 (14%)	2 (4%)	8 (16%)	17 (34%)
Puas	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	1 (2%)
Total	21 (42%)	18 (36%)	11 (22%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan item 16

<i>Assurance</i>	Keramahan pihak sekolah			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	8 (16%)	23 (46%)	1 (2%)	32 (64%)
Ckp puas	9 (18%)	4 (8%)	4 (8%)	17 (34%)
Puas	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	1 (2%)
Total	17 (34%)	27 (54%)	6 (12%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan item 17

<i>Assurance</i>	Pihak sekolah dalam memberikan sapaan			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	11 (22%)	20 (40%)	1 (2%)	32 (64%)
Ckp puas	4 (8%)	7 (14%)	6 (12%)	17 (34%)
Puas	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	1 (2%)
Total	15 (30%)	28 (56%)	7 (14%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan item 18

<i>Assurance</i>	Kejelasan dalam menjawab keluhan			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	20 (40%)	10 (20%)	2 (4%)	32 (64%)
Ckp puas	3 (6%)	11 (22%)	3 (6%)	17 (34%)
Puas	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	1 (2%)
Total	23 (46%)	21 (42%)	6 (12%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan item 19

<i>Assurance</i>	Percaya akan kemampuan guru			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	8 (16%)	24 (48%)	0 (0%)	32 (64%)
Ckp puas	9 (18%)	6 (12%)	2 (4%)	17 (34%)
Puas	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	1 (2%)
Total	17 (34%)	30 (60%)	3 (6%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan item 20

<i>Assurance</i>	Kemampuan guru dalam mendidik			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	6 (12%)	25 (50%)	1 (2%)	32 (64%)
Ckp puas	11 (22%)	2 (4%)	4 (8%)	17 (34%)
Puas	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	1 (2%)
Total	17 (34%)	27 (54%)	6 (12%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan item 21

<i>Assurance</i>	Keyakinan dalam menjawab keluhan yang disampaikan			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	26 (52%)	6 (12%)	0 (0%)	32 (64%)
Ckp puas	6 (12%)	9 (18%)	2 (4%)	17 (34%)
Puas	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	1 (2%)
Total	32 (64%)	15 (30%)	3 (6%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan item 22

<i>Assurance</i>	Komunikasi antara orangtua&guru			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	8 (16%)	24 (48%)	0 (0%)	32 (64%)
Ckp puas	9 (18%)	4 (8%)	4 (8%)	17 (34%)
Puas	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	1 (2%)
Total	17 (34%)	28 (56%)	5 (10%)	50 (100%)

Lampiran 5.4. Tabulasi Silang antar Dimensi *Responsiveness* dengan Item-itemnya

Tabulasi silang antara dimensi *responsiveness* dengan item 23

<i>Responsiveness</i>	Kecepatan dalam mengevaluasi saran			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	29 (58%)	6 (12%)	0 (0%)	35 (70%)
Ckp puas	2 (4%)	8 (16%)	2 (4%)	12 (24%)
Puas	0 (0%)	0 (0%)	3 (6%)	3 (6%)
Total	31 (62%)	14 (28%)	5 (10%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *responsiveness* dengan item 24

<i>Responsiveness</i>	Informasi seputar kegiatan sekolah			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	24 (48%)	10 (20%)	1 (2%)	35 (70%)
Ckp puas	3 (6%)	8 (16%)	1 (2%)	12 (24%)
Puas	1 (2%)	0 (0%)	2 (4%)	3 (6%)
Total	28 (56%)	18 (36%)	4 (8%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *responsiveness* dengan item 25

<i>Responsiveness</i>	Pemberian pelajaran pengganti			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	20 (40%)	15 (30%)	0 (0%)	35 (70%)
Ckp puas	0 (0%)	10 (20%)	2 (4%)	12 (24%)
Puas	0 (0%)	1 (2%)	2 (4%)	3 (6%)
Total	20 (40%)	26 (52%)	4 (8%)	50 (100%)

Lampiran 5.5. Tabulasi Silang antar Dimensi *Empathy* dengan Item-itemnya

Tabulasi silang antara dimensi *empathy* dengan item 26

<i>Empathy</i>	Kesediaan pihak sekolah dalam memberikan bantuan			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	19 (38%)	12 (24%)	0 (0%)	31 (62%)
Ckp puas	1 (2%)	4 (8%)	2 (4%)	7 (14%)
Puas	1 (2%)	6 (12%)	5 (10%)	12 (24%)
Total	21 (42%)	22 (44%)	7 (14%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *empathy* dengan item 27

<i>Empathy</i>	Pemahaman terhadap kesulitan orangtua			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	28 (56%)	3 (6%)	0 (0%)	31 (62%)
Ckp puas	4 (8%)	3 (6%)	0 (0%)	7 (14%)
Puas	1 (2%)	4 (8%)	7 (14%)	12 (24%)
Total	33 (66%)	10 (20%)	7 (14%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *empathy* dengan item 28

<i>Empathy</i>	Perhatian terhadap kritik& saran yang disampaikan			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	23 (46%)	8 (16%)	0 (0%)	31 (62%)
Ckp puas	1 (2%)	5 (10%)	1 (2%)	7 (14%)
Puas	1 (2%)	4 (8%)	7 (14%)	12 (24%)
Total	25 (50%)	17 (34%)	8 (16%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *empathy* dengan item 29

<i>Empathy</i>	Perhatian terhadap siswa bermasalah			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	7 (14%)	23 (46%)	(2%)	31 (62%)
Ckp puas	4 (8%)	0 (0%)	3 (6%)	7 (14%)
Puas	6 (12%)	0 (0%)	6 (12%)	12 (24%)
Total	17 (34%)	23 (46%)	10 (20%)	50 (100%)

Tabulasi silang antara dimensi *empathy* dengan item 30

<i>Empathy</i>	Orangtua dapat menanyakan mengenai perkembangan anaknya			
	TP	CP	P	jumlah
Tidak puas	3 (26%)	18 (36%)	0 (0%)	31 (62%)
Ckp puas	7 (14%)	0 (0%)	0 (0%)	7 (14%)
Puas	4 (8%)	1 (2%)	7 (14%)	12 (24%)
Total	24 (48%)	19 (38%)	7 (14%)	50 (100%)

Lampiran 6. Tabulasi Silang Total Skor Kepuasan dengan Data Penunjang

Hasil tabulasi silang item1

Mendapat informasi dari	Jumlah	Persentase
Keluarga	30	60%
Teman	10	20%
Brosur	5	10%
Gereja	5	10%
Total	50	100%

Hasil tabulasi silang item2

	Perlakuan sama dengan orangtua murid yang lain			
	Tidak	Kadang	Ya	jumlah
Tdk puas	6 (12%)	16 (32%)	2 (4%)	24 (48%)
Ckp puas	4 (8%)	7 (14%)	6 (12%)	17 (34%)
Puas	2 (4%)	5 (10%)	2 (4%)	9 (18%)
Total	12 (24%)	28 (56%)	10 (20%)	50 (100%)

Hasil tabulasi silang item 3

Kebutuhan	Jumlah	Persentase
Kebutuhan sarana&prasarana terpenuhi.	10	20%
Meningkatkan prestice	0	0%
Mempunyai jaringan sosial yang luas	15	30%
Pertumbuhan iman yang baik	25	50%
Total	50	100%

Hasil tabulasi silang item4

	Sekolah yang lain			jumlah
	TB	B	SB	
Tdk puas	5 (10%)	16 (32%)	6 (12%)	27 (54%)
Ckp puas	4 (8%)	8 (16%)	4 (8%)	16 (32%)
Puas	2 (4%)	2 (4%)	3 (6%)	7 (14%)
Total	11 (22%)	26 (52%)	13 (26%)	50 (100%)

Item5

Pemberian pelayanan	jumlah	persentase
Rasa nyaman: Kantin menyediakan makanan yang beraneka ragam. Keramahan para guru.	17 10	34% 20%
Rasa tidak nyaman: Tempat parkir yang sempit. Ruang tunggu antar-jemput yang tidak nyaman	9 14	18% 28%
Total	50	100%

Hasil tabulasi silang item6

	Reputasi sekolah			jumlah
	TB	B	SB	
Tdk puas	8 (16%)	14 (28%)	5 (10%)	27 (54%)
Ckp puas	8 (16%)	6 (12%)	1 (2%)	15 (30%)
Puas	2 (4%)	2 (4%)	4 (8%)	8 (16%)
Total	18 (36%)	22 (44%)	10 (20%)	50 (100%)

Hasil tabulasi silang item7

	Biaya pendidikan			jumlah
	Mahal	Sedang	Murah	
Tdk puas	16 (32%)	7 (14%)	5 (10%)	28 (56%)
Ckp puas	8 (16%)	5 (10%)	4 (8%)	17 (34%)
Puas	1 (2%)	2 (4%)	2 (4%)	5 (10%)
Total	25 (50%)	14 (28%)	11 (22%)	50 (100%)

Hasil tabulasi silang item8

	Perbandingan antara biaya dng fasilitas yang didapat			jumlah
	Lebih besar	Sedang	Lebih kecil	
Tdk puas	14 (28%)	9 (18%)	3 (6%)	26 (52%)
Ckp puas	7 (14%)	4 (8%)	4 (8%)	15 (30%)
Puas	4 (8%)	3 (6%)	2 (4%)	9 (18%)
Total	25 (50%)	16 (32%)	9 (18%)	50 (100%)

Item 9

	jumlah	persentase
Mendukung: Meningkatkan kerohanian siswa&orangtua murid.	12	24%
Tersedianya makanan di kantin yang beraneka ragam.	9	18%
Keramahan para guru.	7	14%
Menghambat: Tempat parkir yang sempit.	6	12%
Ruang tunggu yang tidak nyaman.	5	10%
WC yang bau.	11	22%
Total	50	100%

Hasil tabulasi silang item 10

	Promosi			jumlah
	Tidak	Kurang	Ya	
Tdk puas	5 (10%)	7 (14%)	14 (28%)	26 (52%)
Ckp puas	3 (6%)	5 (10%)	8 (16%)	16 (32%)
Puas	4 (8%)	1 (2%)	3 (6%)	8 (16%)
Total	12 (24%)	13 (26%)	25 (50%)	50 (100%)

Hasil tabulasi silang item 11

Menilai kualitas pelayanan dari	jumlah	presentase
Penampilan guru	10	20%
Cara kerja guru	30	60%
Fasilitas dan sarana-prasarana	10	20%
Lain-lain	0	0%
Total	50	100%

Hasil tabulasi silang item 12

	Kecepatan dalam melayani			jumlah
	Lambat	Sedang	Cepat	
Tdk puas	15 (30%)	6 (12%)	4 (8%)	25 (50%)
Ckp puas	7 (14%)	5 (10%)	3 (6%)	15 (30%)
Puas	5 (10%)	3 (6%)	2 (4%)	10 (20%)
Total	27 (54%)	14 (28%)	9 (18%)	50 (100%)

Hasil tabulasi silang item 13

	Prediksi orangtua			jumlah
	Tidak	Dilayani	Sgt dilayani	
Tdk puas	4 (8%)	17 (34%)	5 (10%)	26 (52%)
Ckp puas	4 (8%)	6 (12%)	7 (14%)	17 (34%)
Puas	2 (4%)	3 (6%)	2 (4%)	7 (14%)
Total	10 (20%)	26 (52%)	14 (28%)	50 (100%)

Hasil tabulasi silang item 14

	Pengalaman			
	Tdk menyenangkan	Biasa saja	Menyenangkan	jumlah
Tdk puas	14 (28%)	8 (16%)	5 (10%)	27 (54%)
Ckp puas	4 (8%)	3 (6%)	1 (2%)	8 (16%)
Puas	6 (12%)	4 (8%)	5 (10%)	15 (30%)
Total	24 (48%)	15 (30%)	11 (22%)	50 (100%)

Item 15

Menegur guru, bila anak mendapat nilai jelek	jumlah	presentase
Ya:		
Agar masalah-nya tidak terulang lagi.	4	8%
Agar permasalahannya lebih jelas	10	20%
Tidak:		
Karena bukan kesalahan guru.	36	72%
Jumlah	50	100%

Lampiran 7. Sejarah Singkat SDK "X" Bandung

Sekolah X Bandung berdiri karena memperoleh hibahan sebidang tanah dari Perserikatan Pandu-Pandu yang berlokasi di belakang rumah Jalan R no.71A. Maka pada tanggal 13 September 1961 dibentuklah Yayasan Pendidikan Sekolah "X" dengan Majelis GKI sebagai Badan Pertimbangan. Yayasan ini selanjutnya bertugas untuk mengelola pembangunan Taman Kanak-kanak dan Sekolah Dasar.

Pada tanggal 10 Agustus 1964 mulai dibuka Taman Kanak-kanak serta Sekolah Dasar. Sekolah Dasar untuk pertama kalinya dipimpin oleh Ny. T. Tidak lama kemudian, jabatan kepala sekolah SD dan TKK pernah dipegang berturut-turut oleh Ny. H, Ibu R, Ibu K dan Ibu L.

Sekalipun pembangunan sekolah terus berjalan dan kelas-kelas bertambah, ternyata murid-murid yang akan masuk SD semakin tak tertampung sehingga pada tanggal 1 Januari 1968 dibuka Sekolah Dasar Siang juga di bawah pimpinan Ibu. L, lalu antara tahun 1969-1973 jabatan kepala sekolah SDK siang ini dipimpin oleh Ny. T. Rupa-rupanya selain lanjutan dari Taman Kanak-kanak, ada banyak pula orangtua yang mempercayakan anak-anak mereka untuk memperoleh pendidikan dasar di SD "X".

Kini SD "X" sudah menempati suatu ruang sekolah baru yang berlokasi di Jalan B no.34 dan sebagian di Jalan P no.4, yaitu bangunan-bangunan bertingkat yang cukup luas. Saat ini seluruhnya ada 19 kelas.

Fasilitas pendidikan yang diberikan kepada anak-anak cukup memadai. Sesuai dengan kurikulum yang berlaku untuk SD, berbagai macam kegiatan diadakan untuk menunjang pendidikan seperti kegiatan prakarya serta pelajaran angklung lengkap dengan seperangkat angklung yang telah tersedia di ruang musik.

Pendidikan dasar memang merupakan fondamen utama dalam pembinaan seorang anak. Melihat hasil yang telah dicapai oleh cukup banyak siswa-siswi lulusan "X" yang telah mengesap pendidikan mulai dari SD-nya, maka dapat dijamin bahwa pendidikan dasar yang telah diberikan di SD "X" ini cukup baik. Tidak lama semenjak berdiri hingga saat ini SD "X" tetap berada di bawah

pimpinan Ibu. L yang selama 25 tahun ini sudah tentu memperoleh banyak pengalaman serta banyak merasakan suka duka dalam memimpin sekolah. Dengan staf guru sebanyak 24 orang, mulai tahun ajaran 1988/1989 SD “X” tidak lagi bergabung secara administratif dengan TKK.