

LAMPIRAN 1

Construct Reliability and *Validity*

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Act (X4)	0.868	0.876	0.920	0.792
Customer Satisfaction (Y)	0.891	0.892	0.932	0.821
Feel (X2)	0.793	0.793	0.906	0.828
Relate (X5)	0.909	0.912	0.936	0.786
Sense (X1)	0.895	0.908	0.934	0.826
Service Quality (Z)	0.930	0.930	0.950	0.826
Think (X3)	0.838	0.844	0.925	0.860

Sumber : Hasil Analisis Data PLS



LAMPIRAN 2

R-Square and Construct Crossvalidated Redundancy

R Square

Matrix	R Square	R Square Adjusted
	R Square	R Square Adjusted
Customer Satisfaction (Y)	0.766	0.761
Service Quality (Z)	0.855	0.853

Construct Crossvalidated Redundancy

Total	Case1	Case2	Case3	Case4	Cas
	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)		
Act (X4)	846.000	846.000			
Customer Satisfaction (Y)	846.000	322.144		0.619	
Feel (X2)	564.000	564.000			
Relate (X5)	1128.000	1128.000			
Sense (X1)	846.000	846.000			
Service Quality (Z)	1128.000	339.094		0.699	
Think (X3)	564.000	564.000			

Sumber : Hasil Analisis Data PLS

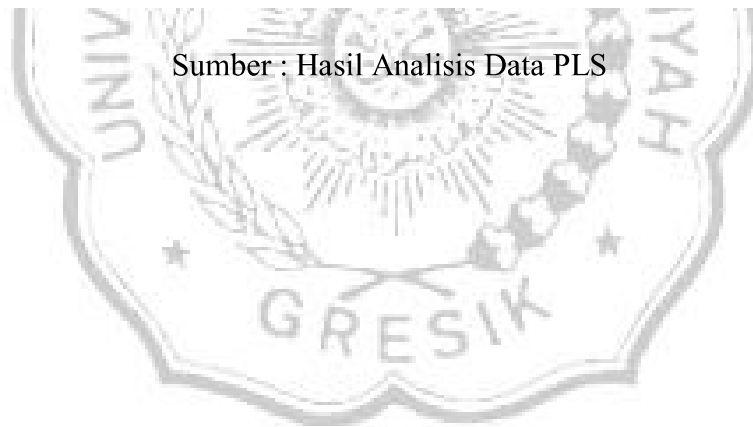
LAMPIRAN 3

Model Fit

Model_Fit

Fit Summary		rms Theta	
	Saturated Model	Estimated Model	
SRMR	0.049	0.049	
d_ULS	0.556	0.556	
d_G	0.649	0.649	
Chi-Square	1084.099	1084.099	
NFI	0.834	0.834	

Sumber : Hasil Analisis Data PLS



LAMPIRAN 4

Path Coefficients and Specific Indirect Effects

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Value...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corre...	Samples	Copy to Clipboard:	Excel Format
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O /STDEV)	P Values
Act (X4) -> Customer Satisfaction (Y)	0.046	0.051	0.092	0.498	0.619
Act (X4) -> Service Quality (Z)	0.265	0.265	0.091	2.916	0.004
Feel (X2) -> Customer Satisfaction (Y)	0.061	0.054	0.069	0.881	0.379
Feel (X2) -> Service Quality (Z)	0.178	0.174	0.061	2.929	0.004
Relate (X5) -> Customer Satisfaction (Y)	0.456	0.451	0.085	5.366	0.000
Relate (X5) -> Service Quality (Z)	0.146	0.150	0.092	1.596	0.112
Sense (X1) -> Customer Satisfaction (Y)	0.042	0.044	0.062	0.681	0.496
Sense (X1) -> Service Quality (Z)	-0.021	-0.022	0.047	0.450	0.653
Service Quality (Z) -> Customer Satisfaction (Y)	0.182	0.182	0.085	2.149	0.033
Think (X3) -> Customer Satisfaction (Y)	0.142	0.146	0.076	1.861	0.064
Think (X3) -> Service Quality (Z)	0.417	0.418	0.059	7.110	0.000

Specific Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Value...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corre...	Samples	Copy to Clipboard:	Excel Format	R Format
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O /STDEV)	P Values	
Act (X4) -> Service Quality (Z) -> Customer Satisfaction (Y)	0.048	0.046	0.025	1.935	0.054	
Feel (X2) -> Service Quality (Z) -> Customer Satisfaction (Y)	0.033	0.032	0.019	1.709	0.089	
Relate (X5) -> Service Quality (Z) -> Customer Satisfaction (Y)	0.027	0.030	0.026	1.020	0.309	
Sense (X1) -> Service Quality (Z) -> Customer Satisfaction (Y)	-0.004	-0.004	0.009	0.418	0.676	
Think (X3) -> Service Quality (Z) -> Customer Satisfaction (Y)	0.076	0.076	0.036	2.088	0.038	

Sumber : Hasil Analisis Data PLS

LAMPIRAN 5

KUESIONER SURVEI KEPUASAN ORANGTUA SISWA

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yang terhormat bapak/ibu orangtua/wali siswa

Kami mohon keikhlasannya meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian saya sebagai mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik.

Terimakasih atas partisipasinya dan semoga bermanfaat untuk pengembangan pendidikan di Indonesia.

Salam,

Dodik Priyambada - NIM 20221001035

DATA RESPONDEN

Nama :

Orangtua/Wali siswa di sekolah :

Nama Siswa :

Kelas :

KETENTUAN PENGISIAN KUESIONER

Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pilihan 1 sampai dengan 5 dengan ketentuan:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Cukup Setuju (CS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
	Nama <i>variabel</i> : kepuasan orangtua siswa					
1	Saya merasa sekolah ini sudah memenuhi harapan saya terhadap layanan pendidikan yang baik bagi putra/putri saya	☐	☐	☐	☐	☐
2	Saya ingin menyekolahkan kembali putra/putri, cucu atau keluarga lain, di sekolah ini	☐	☐	☐	☐	☐
3	Sekolah ini baik dan saya ingin <i>brandomendasikan</i> kepada kenalan dan teman-teman saya	☐	☐	☐	☐	☐
	Nama <i>variabel</i> : pengalaman <i>sense</i> (panca indera)					
4	Bangunan-bangunan di sekolah ini terlihat asri	☐	☐	☐	☐	☐

5	Area terbuka di sekolah ini terasa menyenangkan dan membuat saya ingin berkunjung kembali	☐	☐	☐	☐	☐
6	Saya merasa nyaman selama berada di area sekolah	☐	☐	☐	☐	☐
	Nama <i>variabel</i> : pengalaman <i>feel</i> (perasaan)					
7	Guru-guru di sekolah ini berkomunikasi dengan saya dengan penuh perhatian	☐	☐	☐	☐	☐
8	Sekolah menyediakan inFormasi cukup mengenai prestasi siswa-siswa yang menunjukkan bahwa sekolah ini adalah sekolah yang baik	☐	☐	☐	☐	☐
	Nama <i>variabel</i> : pengalaman <i>think</i> (logika)					
9	Proses pembelajaran di sekolah ini menunjukkan bahwa sekolah ini menyiapkan siswa-siswanya dengan baik untuk meneruskan ke jenjang pendidikan berikutnya	☐	☐	☐	☐	☐
10	Sekolah telah membuat media inFormasi yang memadai tentang keunggulan sekolah di tempat-tempat yang umum	☐	☐	☐	☐	☐
	Nama <i>variabel</i> : pengalaman <i>act</i> (melakukan tindakan)					
11	Guru-guru di sekolah ini menyenangkan dan saya tertarik untuk mengenal <i>brand</i> ini lebih lanjut	☐	☐	☐	☐	☐
12	Saya merasa bangga menjadi salah satu orangtua/wali siswa di sekolah ini	☐	☐	☐	☐	☐

13	Saya merasa senang karena sekolah ini membuat saya bisa berkomunikasi dengan sesama orangtua/wali siswa	☐	☐	☐	☐	☐
	Nama <i>variabel</i> : pengalaman <i>relate</i> (koneksi sosial)					
14	Saya merasa senang ketika bercerita kepada orang lain bahwa saya adalah orangtua/wali siswa di sekolah ini	☐	☐	☐	☐	☐
15	Sekolah ini menyediakan wadah berkumpul bagi para orangtua/wali siswa untuk ikut serta berperan memajukan pendidikan di sekolah	☐	☐	☐	☐	☐
16	Saya merasa sekolah ini baik dan saya senang mengajak teman serta kenalan menyekolahkan putra/putrinya di sekolah ini	☐	☐	☐	☐	☐
17	Sekolah ini telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat sekitarnya	☐	☐	☐	☐	☐
	Nama <i>variabel</i> : <i>service quality</i> (kualitas layanan)					
18	Sekolah ini memberikan penyelesaian yang tuntas pada saat saya memerlukan penyelesaian masalah terkait putra/putri saya	☐	☐	☐	☐	☐
19	Sekolah ini menindak lanjuti dengan segera, saat ada persoalan tentang putra/putri saya	☐	☐	☐	☐	☐
20	Saya yakin bahwa putra/putri saya mendapatkan layanan pendidikan yang sesuai untuk masa depan <i>brand</i>	☐	☐	☐	☐	☐

21	Layanan pendidikan di sekolah ini didukung oleh fasilitas penunjang yang memadai	☐	☐	☐	☐	☐
----	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

