

LAMPIRAN
KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth

Orang Tua Murid TK INTAN Surabaya

Di Tempat

Dengan hormat,

Perkenalkan saya Alif Kurniawan Wiratama, Mahasiswa dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang bermaksud melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir (Skripsi) yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP WORD OF MOUTH PADA WALI MURID DI TK INTAN SURABAYA”**

Sehubungan dengan hal tersebut, saya harapkan Bapak/Ibu berkenan untuk membantu mengisi kuesioner dengan sungguh – sungguh agar didapatkan data yang valid dan data tersebut hanya untuk kepentingan akademis saja dan akan dijaga kerahasiaannya. Untuk itu dimohon kesediaannya untuk mengisi pertanyaan – pertanyaan dengan lengkap.

Kuesioner ini dikhususkan hanya bagi wali murid di TK INTAN Surabaya. Atas kesediaannya meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk menjawab seluruh pertanyaan dengan sungguh – sungguh, saya sebagai peneliti mengucapkan banyaj terimakasih. Semoga Bapak/Ibu semua senantiasa diberikan kemudahan, kesehatan, dan rezeki yang lancar oleh Allah SWT. Aamiin

Hormat Saya

Alif Kurniawan Wiratama

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP WORD OF MOUTH PADA WALI MURID
DI TK INTAN SURABAYA**

Petunjuk pengisian jawaban kuesioner. Berilah tanda Check List (✓) pada kolom isian yang disediakan sesuai dengan jawaban anda.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Orang Tua :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Pekerjaan :

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Bacalah sejumlah pertanyaan dengan teliti
2. Anda dimohon memberikan jawaban sesuai dengan keadaan anda secara objektif dengan memberi tanda check list (✓) pada salah satu kriteria yang paling mewakili diri anda untuk setiap pertanyaan.
3. Pilihan jawaban yang tersedia adalah:
STS : Sangat Tidak Puas
TS : Tidak Puas
N : Netral
S : Puas
SS : Sangat Puas
4. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar/salah melainkan menunjukkan kesesuaian penilaian anda terhadap isi setiap pertanyaan.
5. Hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademis saja. Identitas iri akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti.

Lampiran 1. 1 Tabel Kuesioner

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
KUALITAS PELAYANAN (X1)						
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
1	Guru TK INTAN terampil dalam memberikan pengajaran kepada anak anak.					
2	Guru TK INTAN kreatif dalam membuat suasana yang ceria di dalam ruang kelas					
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
3	Fasilitas bermain di TK INTAN lengkap					
4	Halaman TK INTAN yang cukup luas					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
5	Staff TK INTAN memberikan pelayanan administrasi secara cepat					
6	Guru TK INTAN responsif terhadap keluhan wali murid terkait anak anaknya					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						

7	Guru TK INTAN memberikan perhatian penuh kepada setiap murid.					
8	Staff TK INTAN memberikan layanan administrasi secara tepat					
Empati (<i>Empathy</i>)						
9	Guru bersikap sabar dalam menghadapi murid yang sedang bermasalah					
10	Guru TK INTAN mengajarkan untuk menghargai perbedaan antar individu					

FASILITAS (X2)						
Perencanaan Spasial						
1	Pengaturan ruang kelas TK INTAN yang nyaman untuk belajar.					
2	Pengaturan jarak tempat duduk yang lebar antara murid satu dengan murid lainnya					
Perencanaan Ruangan						
3	Ketersediaan kamar kecil yang bersih.					

4	Area bermain di TK Intan dikelola dengan baik untuk mendukung aktivitas anak didik.					
Perlengkapan/Perabotan						
5	TK Intan dilengkapi dengan alat bantu pembelajaran proyektor dan komputer					
6	Alat peraga yang dimiliki TK INTAN cukup lengkap					
Tata Cahaya dan Warna						
7	Tata cahaya di ruang kelas TK INTAN terang					
8	Penggunaan warna di ruang kelas di TK INTAN menciptakan lingkungan belajar yang menarik bagi anak					
Pesan yang disampaikan secara grafis						
9	Visualisasi grafis di dinding ruang kelas TK INTAN membantu imajinasi anak					
10	Penggunaan buku bergambar interaktif dalam pelajaran dapat mendukung perkembangan keterampilan anak.					

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
KEPUASAN PELANGGAN (X3)						
Kesesuaian Harapan						
1	Berbagai kegiatan ekstrakurikuler menimbulkan kepuasan bagi anak anak.					
2	Saya merasa anak anak menjadi disiplin setelah bersekolah di TK INTAN.					
Kesediaan Merekomendasikan						
3	Ketika kerabat atau teman saya membutuhkan informasi tentang sekolah, saya akan secara sukarela merekomendasikan sekolah ini.					
4	Saya akan menceritakan hal positif yang sudah saya alami di TK INTAN					
WORD OF MOUTH (Y)						
Talkers						
1	Saya bersedia membicarakan tentang fasilitas TK INTAN kepada orang lain.					

2	Saya menyarankan saudara, teman atau keluarga untuk menyekolahkan anaknya di TK INTAN.					
Tools						
3	Saya bersedia menunjukkan brosur terbaru kepada calon orang tua murid TK					
4	Saya merekomendasikan TK INTAN dengan memperlihatkan sosial media Instagram dari TK INTAN kepada orang lain.					
Topics						
5	Saya pernah membahas keunggulan TK INTAN pada saat berkumpul dengan teman, tetangga atau keluarga.					
6	Saya menyampaikan ke orang lain bahwa TK INTAN adalah salah satu sekolah yang memiliki ekstrakurikuler renang, drumband, dan bahasa inggris.					
Taking Parts						
7	Saya bersedia mengambil brosur penerimaan siswa TK untuk dikomunikasikan kepada orang					

	lain yang sedang mencari sekolah TK.					
8	Saya ikut menambahkan informasi jika ada yang sedang membahas tentang TK INTAN.					
Tracking						
9	Calon orang tua murid mengikuti rekomendasi saya					
10	Calon orang tua murid puas dengan rekomendasi saya					

Lampiran 1. 2 Sebaran Peserta Didik TK INTAN Tahun 2023/2024

No	Nama Peserta Didik	Alamat	Kelurahan	Kecamatan
1	Abimanyu Arya Pradana	Bulak Kali Tinjang Baru Gang Anggur Kav. 289-A	Kel. Bulak	Kec. Bulak
2	Abror Nada Putri Mahmudah	Lebak Rejo Utara 8 No. 16	Kel. Dukuh Setro	Kec. Tambaksari
3	Affan Raditya Kurniawan	Ploso 8-B/8	Kel. Ploso	Kec. Tambaksari
4	Agustin Aqilla Saputri	Kedinding Tengah 4-A/9	Kel. Tanah Kali Kedinding	Kec. Kenjeran
5	Ahmad Muwafiq	Bulak Kenjeran 2-A/6	Kel. Kenjeran	Kec. Bulak
6	Ahmad Wildan Azfarel	Bogorami Selatan 2/21	Kel. Bulak	Kec. Bulak
7	Akhila Qoirun Nisa	Bojonegoro	Kel. Sumbang	Kec. Bojonegoro
8	Alfandio Narendra Abizard	Sidotopo Wetan Indah 2/78	Kel. Sidotopo Wetan	Kec. Kenjeran
9	Alfarezel Shaquille Hidayat	Bulak Rukem Timur 1i No 22	Kel. Bulak	Kec. Bulak
10	Alhanan Althaf Mecca	Bulak Rukem Timur 2-C/34	Kel. Bulak	Kec. Bulak
11	Alif Maulana Alfarizi	Bulak Rukem Timur 1-M/17	Kel. Bulak	Kec. Bulak
12	Ananda Clarissa Putri	Setro Baru Utara I / 101	Kel. Dukuh Setro	Kec. Tambaksari
13	Anindita Keisha Zahra	Wonorejo 3/110	Kel. Wonorejo	Kec. Tegal Sari
14	Aqila Tria Richiss	Jl. Bulak Cumpat Utara 2/43	Kel. Bulak	Kec. Bulak
15	Arcenio Franka Aldebaran	Manyar Sabrangan 89-B Sby	Kel. Manyar Sabrangan	Kec. Mulyorejo
16	Areta Dwi Anindya	Pondok Benowo Indah Blok H-7	Kel. Babat Jerawat	Kec. Pakal
17	Arheva Andhara Kirana	Bulak Cumpat Timur 3/1	Kel. Bulak	Kec. Bulak
18	Arka Wahyu Putra Andriyanto	Bulak Rukem Timur 1-A/44	Kel. Bulak	Kec. Bulak
19	Arsakha Ransi Kurniawan	Kedung Cowek 1/ 9	Kel. Kedung Cowek	Kec. Bulak
20	Arsyila Nur Annisa Rahmadani	Bulak Rukem Timur 1-N	Kel. Bulak	Kec. Bulak
21	Arumi Nasa Razita	Mulyorejo 12-E	Kel. Mulyorejo	Kec. Mulyorejo
22	Arziki Davian Ravisqy	Bogorami Timur 3 No 20	Kel. Bulak	Kec. Bulak
23	Athallah Sila Medina	Bulak Rukem Timur 1/27	Kel. Bulak	Kec. Bulak

24	Audrey Izzahra Putri Dionenata	Kapasari 9 Dka 6	Kel. Kapasari	Kec. Genteng
25	Azkania Rivany	Kalilom Lor Indah Gg Teratai	Kel. Tanah Kali Kedinding	Kec. Kenjeran
26	Azriel Rahmad Syahputra	Pumpungan Masjid 1-B	Kel. Menur Pumpungan	Kec. Sukolilo
27	Azril Rayhan Wardana	Setro Baru 5/9	Kel. Dukuh Setro	Kec. Tambaksari
28	Briana Lexi Zivana Shakira	Bulak Kenjeran 2/43	Kel. Bulak	Kec. Bulak
29	Bryant Alby Ramansyah	Dukuh Setro Rawasan 6/24	Kel. Tambaksari	Kec. Tambaksari
30	Candra Dewa Kirana	Kalijudan 12/16-E Surabaya	Kel. Kalijudan	Kec. Mulyorejo
31	Cherlota Putri Firmansyah	Bulak Rukem Timur 2-D/17	Kel. Bulak	Kec. Bulak
32	Daffa Achmad Darmawan	Bulak Kali Tinjang Baru Gang Baru Timur 1/110	Kel. Bulak	Kec. Bulak
33	Damar Setyo Siswoyo	Bulak Kalitjangan Baru Blok B Kav 135	Kel. Bulak	Kec. Bulak
34	Devano Putra Afandi	Bulak Bogorami 1/37	Kel. Bulak	Kec. Bulak
35	Dhinarianda Rahma Ekaputri	Kutisari Selatan No. 110-B	Kel. Kutisari	Kec. Tenggilis Mejoyo
36	Dimas Arya Anggara Putra	Dukuh Setro Rawasan 3/14	Kel. Dukuh Setro	Kec. Tambaksari
37	Dita Putri Ramadhani	Bulak Rukem Timur 2-J/34	Kel. Bulak	Kec. Bulak
38	Erli Maida Ramadhani	Bulak Rukem Timur 2-D/39	Kel. Bulak	Kec. Bulak
39	Erson Xabier Nayaka	Bulak Kali Tinjang Baru 2/84	Kel. Bulak	Kec. Bulak
40	Ezzah Maulana	Kedinding Tengah 2/30-B	Kel. Tanah Kali Kedinding	Kec. Kenjeran
41	Faradina Assyfa Naziya	Sidotopo Sekolahan 8/8	Kel. Sidotopo	Kec. Semampir
42	Fariz Hidayah Nur Wachid	Jl. Kyai Tambak Deres 17-C	Kel. Bulak	Kec. Bulak
43	Fatimah Khamisyah Widjaya	Bulak Rukem Timur 2-B/8	Kel. Bulak	Kec. Bulak
44	Fitria Ulfa	Kapas Madya 2/30	Kel. Kapasmadya Baru	Kec. Tambaksari
45	Gabriel Clarisa Ardinia	Kalilom Lor Indah Gang Strobery B7	Kel. Tanah Kali Kedinding	Kec. Kenjeran
46	Giovani Efraim Ardika	Dukuh Setro 4-A/76	Kel. Dukuh Setro	Kec. Tambaksari

47	Gracia Caroline Simamora	Bulak Kenjeran I Lebar	Kel. Bulak	Kec. Bulak
48	Hafizh Zafran Zakaria	Bulak Rukem Timur 2-B/14	Kel. Bulak	Kec. Bulak
49	Hanan Arma Alnania	Dukuh Setro 7/7	Kel. Dukuh Setro	Kec. Tambaksari
50	Herlino Kenzie Wijaya	Bulak Cumpat Timur 2/9	Kel. Bulak	Kec. Bulak
51	I Kadek Pandu Mahayana	Kalilom Lor Indah Gg Pisang 10	Kel. Tanah Kali Kedinding	Kec. Kenjeran
52	I Made Juna Wira Sentana	Banjar Munduk Tumpeng Kelod	Kel. Berangbang	Kec. Negara
53	Ibrahim Dhafin Widodo	Donokerto 3/32	Kel. Kapasan	Kec. Simokerto
54	Isyamu Athallah Iswantara	Driyorejo	Kel. Driyorejo	Kec. Driyorejo
55	Jota Uwais Oktana	Bulak Rukem Timur 1-G/9	Kel. Bulak	Kec. Bulak
56	Kayla Nadhifa Amira	Dukuh Setro 12/61	Kel. Dukuh Setro	Kec. Tambaksari
57	Kayshila Rahma Sekarwangi	Kalilom Lor Timur Gg 2 No 37c	Kel. Bulak	Kec. Bulak
58	Keyla Maulidya Alfathunnisa Putri	Bulak Kenjeran 2/26	Kel. Bulak	Kec. Bulak
59	Keyla Putri Niaji	Kedinding Lor 3 Tembusan I/15-B	Kel. Tanah Kali Kedinding	Kec. Kenjeran
60	Keysa Mikhayla Queensha Alfarisi	Gading Indah Utara 7/8	Kel. Bulak	Kec. Bulak
61	Khlar Alfarizi	Bulak Cumpat 3/16	Kel. Bulak	Kec. Bulak
62	Kirana Pricilia Triandita	Tanah Merah 3/23-A	Kel. Tanah Kali Kedinding	Kec. Kenjeran
63	Kirani Siti Harianto	Bulak Cumpat Utara 3/7	Kel. Bulak	Kec. Bulak
64	Lahiza Setya Aulia Shezan	Bulak Cumpat Barat 2/8	Kel. Bulak	Kec. Bulak
65	Matthew Dave Gunawan	Bulak Rukem Timur 2/44	Kel. Bulak	Kec. Bulak
66	Maulana Yusuf Al-Syabani	Bogorami Makam 1-A/1	Kel. Bulak	Kec. Bulak
67	Moch. Althaf Zavir Feivel Vianza	Randu Barat 3/15-A	Kel. Sidotopo Wetan	Kec. Kenjeran
68	Muhammad Alfin Zidna Faqih	Kalilom Lor Indah Gg Mangga No 20	Kel. Tanah Kali Kedinding	Kec. Kenjeran
69	Muhammad Hafiz Alfarizqi	Bulak Kenjeran 2/34	Kel. Kenjeran	Kec. Bulak
70	Muhammad Melvin El Rummy	Bulak Rukem Timur 2-B/34	Kel. Bulak	Kec. Bulak
71	Muhammad Naufal Arsenio	Bogen 4/10	Kel. Bulak	Kec. Bulak

72	Muhammad Zainul Fatikh	Bulak Kenjeran 1/4	Kel. Kenjeran	Kec. Bulak
73	Muhammad Zikri Al Khalifi Affandi	Kalilom Lor Indah Rosela Kav 13 B	Kel. Tanah Kali Kedinding	Kec. Kenjeran
74	Nabila Yasmine Yuwono	Jl. Plampitan 11/54	Kel. Peneleh	Kec. Genteng
75	Nabilah Aisyah	Tobetoh	Kel. Patarongan	Kec. Torjun
76	Nafis Rasydan Ahnaf	Bulak Cumpat Barat 3/2	Kel. Bulak	Kec. Bulak
77	Najwa Almeera Azzahra	Kalilom Lor 1/23	Kel. Tanah Kali Kedinding	Kec. Kenjeran
78	Nandhira Nur Shafiulla	Bulak Rukem Timur 2/16	Kel. Bulak	Kec. Bulak
79	Naufal Akmal Syafiq	Bulak Rukem Timur 2/83	Kel. Bulak	Kec. Bulak
80	Naura Fanisa Putry	Bulak Cumpat Gg 2 No 74	Kel. Bulak	Kec. Bulak
81	Naura Syavira Aprilia	Bulak Kalitintang Baru Kav.44	Kel. Bulak	Kec. Bulak
82	Nayra As Syifa	Setro Baru Utara 5/115	Kel. Tambaksari	Kec. Tambaksari
83	Naysha Putri Dewanhar	Bulak Cumpat Barat 4/20	Kel. Bulak	Kec. Bulak
84	Ni Komang Anindya Pinatih	Setro Baru Utara 1/146	Kel. Dukuh Setro	Kec. Tambaksari
85	Qinara Allayna Az Zulfa	Kreimbangan Bhakti 11/31	Kel. Kemayoran	Kec. Kreimbangan
86	Rafrendra Al Aqsha Sutrisno	Pogot Jaya 4/7	Kel. Tanah Kali Kedinding	Kec. Kenjeran
87	Revita Syaquilla Putri	Kedinding Tengah Sekolah 4/31	Kel. Tanah Kali Kedinding	Kec. Kenjeran
88	Reyhan Fahreza Alvarendra	Dukuh Setro 12/61	Kel. Dukuh Setro	Kec. Tambaksari
89	Reyhan Putra Ismail	Kedung Rukem 4/35	Kel. Kedunggoro	Kec. Tegal Sari
90	Rizky Aldiansah	Gading Karya 2/44	Kel. Gading	Kec. Tambaksari
91	Rossaly Nadya Ramadhani	Bulak Rukem Timur 2-H/14	Kel. Bulak	Kec. Bulak
92	Shaqueena Keisha Aulia Ramadhani	Setro Baru Utara 4/116	Kel. Dukuh Setro	Kec. Tambaksari
93	Silvia Qianzi Herviani	Kapas Gading Madya 3-B/64	Kel. Dukuh Setro	Kec. Tambaksari
94	Sultan Mudji Harianto	Bulak Cumpat Utara 3/7	Kel. Bulak	Kec. Bulak
95	Sybilla Lydiana Achmad	Kalilom Lor Indah Gg. Seruni I No. 66 B	Kel. Tanah Kali Kedinding	Kec. Kenjeran
96	Uhainah Aprillia Somitha	Pogot 9/34	Kel. Tanah Kali Kedinding	Kec. Kenjeran

97	Ukasyah Athar Raffandi	Bulak Cumpat 1/15	Kel. Bulak	Kec. Bulak
98	Yussi Ayunindya Santoso	Kalilom Lor Timur 2 No 30-A	Kel. Tanah Kali Kedinding	Kec. Kenjeran

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3_TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.668**	.680**	.595**	.855**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98
X3.2	Pearson Correlation	.668**	1	.620**	.621**	.849**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98
X3.3	Pearson Correlation	.680**	.620**	1	.732**	.883**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98
X3.4	Pearson Correlation	.595**	.621**	.732**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	98	98	98	98	98
X3_TOTAL	Pearson Correlation	.855**	.849**	.883**	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	98	98	98	98	98

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

Hasil Uji Validitas Word of Mouth (Y)

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Y_TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	.795**	.668**	.721**	.706**	.534**	.550**	.643**	.668**	.657**	.822**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y1.2	Pearson Correlation	.795**	1	.703**	.753**	.689**	.606**	.606**	.712**	.626**	.665**	.852**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y1.3	Pearson Correlation	.668**	.703**	1	.744**	.643**	.648**	.766**	.738**	.681**	.600**	.856**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y1.4	Pearson Correlation	.721**	.753**	.744**	1	.774**	.618**	.710**	.787**	.725**	.741**	.902**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y1.5	Pearson Correlation	.706**	.689**	.643**	.774**	1	.633**	.618**	.732**	.677**	.671**	.847**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y1.6	Pearson Correlation	.534**	.606**	.648**	.618**	.633**	1	.585**	.608**	.430**	.400**	.710**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y1.7	Pearson Correlation	.550**	.606**	.766**	.710**	.618**	.585**	1	.718**	.623**	.571**	.805**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y1.8	Pearson Correlation	.643**	.712**	.738**	.787**	.732**	.608**	.718**	1	.767**	.724**	.888**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y1.9	Pearson Correlation	.668**	.626**	.681**	.725**	.677**	.430**	.623**	.767**	1	.922**	.860**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y1.10	Pearson Correlation	.657**	.685**	.600**	.741**	.671**	.400**	.571**	.724**	.922**	1	.843**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Y_TOTAL	Pearson Correlation	.822**	.852**	.856**	.902**	.847**	.710**	.805**	.888**	.860**	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.913	.920	10

Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.931	.933	10

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.882	.882	4

Hasil Uji Reliabilitas Word of Mouth (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.953	.953	10

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.50539637
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.111
	Negative	-.101
Test Statistic		.111
Asymp. Sig. (2-tailed)		.005 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.165
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

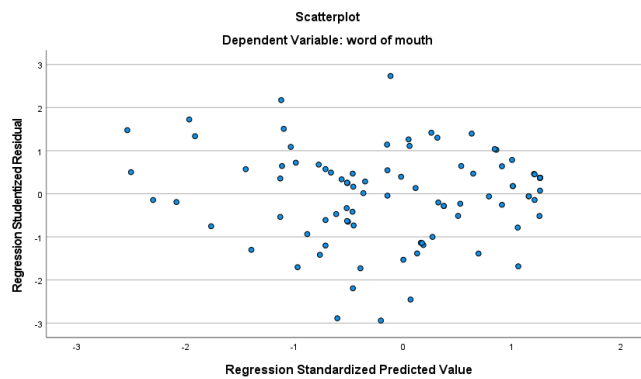
c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	.659	2.898		.227	.821		
	Kualitas Pelayanan	.009	.116	.008	.081	.935	.308	3.245
	Fasilitas	.271	.082	.268	3.324	.001	.453	2.208
	Kepuasan Pelanggan	1.703	.246	.639	6.931	.000	.347	2.878

a. Dependent Variable: Word Of Mouth

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.659	2.898		.227	.821
	Kualitas Pelayanan	.009	.116	.008	.081	.935
	Fasilitas	.271	.082	.268	3.324	.001
	Kepuasan Pelanggan	1.703	.246	.639	6.931	.000

a. Dependent Variable: Word Of Mouth

Hasil Uji R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.850 ^a	.723	.714	3.413

a. Predictors: (Constant), kepuasan pelanggan, fasilitas, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: word of mouth

Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.659	2.898		.227	.821
	Kualitas Pelayanan	.009	.116	.008	.081	.935
	Fasilitas	.271	.082	.268	3.324	.001
	Kepuasan Pelanggan	1.703	.246	.639	6.931	.000

a. Dependent Variable: Word Of Mouth

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2852.621	3	950.874	81.648	.000 ^b
	Residual	1094.726	94	11.646		
	Total	3947.347	97			

a. Dependent Variable: Word Of Mouth

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

		Statistics									
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10
N	Valid	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.4184	4.4286	4.4898	4.1531	4.3673	4.2653	4.4694	4.2653	4.5918	4.4184

Hasil Analisis Deskripsi Variabel Fasilitas (X2)

→ Frequencies

[DataSet0]

		Statistics									
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8	x2.9	x2.10
N	Valid	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.0408	3.9878	4.1531	4.4082	4.1633	4.1327	4.0612	4.1224	4.1531	4.3673

Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (X3)

→ Frequencies

[DataSet0]

		Statistics			
		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4
N	Valid	98	98	98	98
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.3265	4.2857	4.3980	4.3673

Hasil Analisis Deskripsi Variabel Word of Mouth (Y)

→ Frequencies

[DataSet0]

		Statistics									
		y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	y1.6	y1.7	y1.8	y1.9	y1.10
N	Valid	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.2959	4.2653	4.2347	4.2347	4.2653	4.3980	4.1531	4.2143	3.8878	3.9694

Lampiran 1. 4 Ekstrakurikuler Drumband



Ekstrakurkuler Renang



Menggambar Digital



Koleksi Piala TK INTAN



Halaman TK INTAN



APE (Alat Peraga Edukatif)



Taman Bermain



Lampiran 1. 5 Surat Izin Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN INTAN CAHTYA PRATIVI
TK INTAN

Jl. BULAK RUKEM TIMUR II/32 KEC.BULAK SURABAYA TELP. 085100671827

Surabaya, 29 September 2023

Perihal : Pemberian Izin untuk Mengadakan Penelitian

Kepada : Yth. Bapak Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak. CA.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dengan hormat,

Bersama dengan surat ini, saya selaku Kepala Sekolah TK INTAN Surabaya memberikan izin kepada:

Nama : Alif Kurniawan Wiratama

NIM : 1212000014


Untuk melakukan penelitian di TK INTAN Surabaya dengan Judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Word of Mouth Terhadap Kepuasan Wali Murid Di TK INTAN Surabaya**" Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Studi pada program Strata 1

Demikian surat jawaban saya atas permohonan yang diajukan oleh yang bersangkutan diatas.

Kepala
 INTAN

 Dra. Yulianti Puspaningtyas


Lampiran 1. 6 Kartu Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5931800 Pst 140&141 E-mail: feb@untag-sby.ac.id

SEMESTER
Gasal / Genap

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI



Nama Mahasiswa / NBI: ALIP KURNIAWAN: W/1212020301001
Nama Pembimbing: Dr. NANIS SUSANTI, MM
Judul Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penerimaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Word of Mouth Pada Wali Muri di TK. INTAN Surabaya

Mulai Program Skripsi: Semester Thn. Ak. **Selesai Bimbingan Tanggal:**

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
1	13 Sept 2023	Bimbingan Umum		A
2	25 Sept 2023	Judul, Bab I	MURTI	A
3	03 Okt 2023	Bab I	Sinkronisasi sitasi & daftar pustaka	A
4	05 Okt 2023	Bab I	menambahkan data obyek penelitian	A
5	11 Okt 2023	Bab II, III	Pengolahan bersama	A
6	17 Okt 2023	Bab II, III	Kuesioner revisi	A
7	19 Okt 2023	Bab II, III	Kuesioner setuju	A
8	21 Nov	Kuesioner setuju	21 Nov.	A
9	27 Nov	Validasi dan reliabilitas kuesioner, setuju		A
10	18 Desember	Bab I sampai V finalisasi setuju		A

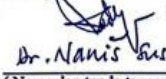
Perpanjangan I

Semester : _____

Th. Ak. : _____

Paraf Kajar : _____

Surabaya, 19 Desember 2023


Dr. Nanis Susanti, MM
 (Nama dan tanda tangan Pembimbing)

Lampiran 1. 7 Bukti Turnitin

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP WORD OF MOUTH PADA WALI MURID DI TK INTAN SURABAYA

ORIGINALITY REPORT

18%	19%	12%	12%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	2%
3	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	2%
4	adoc.pub Internet Source	1%
5	www.jurnalsyntaxadmiration.com Internet Source	1%
6	jurnal2.untagsmg.ac.id Internet Source	1%
7	ocs.unud.ac.id Internet Source	1%
8	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	1%
	repo.undiksha.ac.id	

9	Internet Source	1 %
10	eprints.perbanas.ac.id Internet Source	1 %
11	ejurnal.unim.ac.id Internet Source	1 %
12	Submitted to Universitas Wiraraja Student Paper	1 %
13	repository.pelitabangsa.ac.id Internet Source	1 %
14	anyflip.com Internet Source	1 %
15	journals.prz.edu.pl Internet Source	1 %
16	ojs.stiami.ac.id Internet Source	1 %
17	ejournal.asaindo.ac.id Internet Source	1 %
18	repository.itbwigalumajang.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 28 words

Exclude bibliography Off