

**PENGARUH KOMUNIKASI PERSUASIF DAN PELAYANAN
SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SD
SWASTA XYZ JAKARTA**



Intelligentia - Dignitas

RAHEL GIZELLA

1111823020

TESIS

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk Mendapatkan Gelar
Magister Pendidikan

**PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG TESIS

Judul : Pengaruh Komunikasi Persuasif dan Pelayanan Sekolah terhadap Kepuasan Pelanggan di SD Swasta XYZ Jakarta
 Nama Mahasiswa : Rahel Gizella
 Nomor Registrasi : 1111823020
 Program Studi : S2 Manajemen Pendidikan
 Tanggal Ujian : Selasa, 15 Juli 2025

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. Heru Santosa, M.Pd
NIP. 196302231990031002

Pembimbing II

Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, M.Pd.
NIP. 197404202008122002

PANITIA SIDANG TESIS

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Aip Badrujaman, M.Pd. NIP. 197911292008121002 (Penanggung Jawab)*		7/8 ²⁵
Karta Sasmita, S.Pd., M.Si., Ph.D. NIP. 198005132005011002 (Wakil Penanggung Jawab)**		6/8 ²⁵
Winda Dewi Listyasari, M. Pd., Ph.D. NIP. 197909112008012018 (Koordinator Program Studi)***		4/8 ²⁵
Prof. Dr. Masduki, SH.MM NIP. 195810151985031001 (Anggota Penguji 1)****		4/8 ²⁵
Dr. Desi Rahmawati, M.Pd. NIP. 198612092010122004 (Anggota Penguji 2)****		4/8 ²⁵

Catatan:

- * Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan
- ** Wakil Dekan I
- *** Koordinator Program Studi
- **** Dosen Penguji selain Pembimbing dan Koordinator Program Studi

PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN UJIAN TESIS

Pembimbing I



Dr. Heru Santosa, M.Pd
NIP. 196302231990031002
Tanggal : 4-8-2025

Pembimbing II



Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, M.Pd.
NIP. 197404202008122002
Tanggal : 1-8-2025

Mengetahui,

Koordinator Program Magister Manajemen Pendidikan



Winda Dewi Listyasari, M.Pd., Ph.D
NIP. 197909112008012018
Tanggal : 4-8-2025

Nama : Rahel Gizella
NIM : 1111823020
Angkatan : 2023

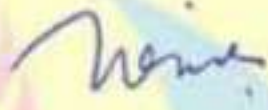
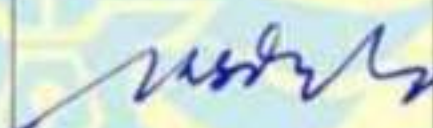
BUKTI PENGESAHAN PERBAIKAN UJIAN TESIS

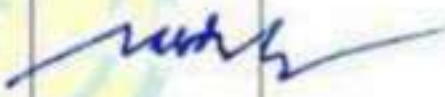
Judul : Pengaruh Komunikasi Persuasif dan Pelayanan Sekolah terhadap
Kepuasan Pelanggan di SD Swasta XYZ Jakarta

Nama Mahasiswa : Rahel Gizella

Nomor Registrasi : 1111823020

Program Studi : S2 Manajemen Pendidikan

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Winda Dewi Listyasari, M.Pd., Ph.D. NIP. 197909112008012018 (Koordinator Program Studi)		4/8 25
2	Dr. Heru Santosa, M.Pd NIP. 196302231990031002 (Pembimbing I)		4/8 25
3	Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, M.Pd. NIP. 197404202008122002 (Pembimbing II)		01/ 2025 08
4	Prof. Dr. Masduki, SH.MM. NIP. 195810151985031001 (Penguji 1)		4/8 25
5	Dr. Desi Rahmawati, M.Pd. NIP. 198612092010122004 (Penguji 2)		4/8 25

PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN UJIAN TESIS SETELAH UJIAN TESIS				
No	Nama	Saran Perbaikan	Letak Tindak Perbaikan	Paraf (ACC)
1	Winda Dewi Listyasari, M.Pd., Ph.D. (Koordinator Program Studi)	1) Sesuaikan perbaikan dengan yang disampaikan para penguji		
2	Dr. Heru Santosa, M.Pd (Pembimbing I)	1) Perbaiki tabel dengan memberi warna pada nama kolom 2) Perbaiki spasi pada daftar pustaka	95 – 117 126	
3	Dr. Siti Zulaikha, S.Ag. M.Pd. (Pembimbing II)	1) Sesuaikan perbaikan dengan yang disampaikan para penguji		
4	Prof. Dr. Masduki, SH.MM. (Penguji 1)	1) Perbaiki penggunaan bahasa Inggris dalam penulisan abstract. 2) Kesimpulan perlu ditambahkan dasar teori yang mendukung hasil penelitian.	xi 122	
5	Dr. Desi Rahmawati, M.Pd. (Penguji 2)	1) Tambahkan satu keyword pada abstrak. 2) <i>Abstract</i> dalam bahasa inggris menggunakan italic 3) Perbaiki kesalahan dalam penulisan pada daftar isi seperti: (a) BAB II KAJIAN TEORETIK, (b) BAB III METODOLOGI PENELITIAN, BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN, serta DAFTAR PUSTAKA	ix xi xx – xxi	

		4) Perbaiki kesalahan dalam penulisan "Gambar 1.1 Presentase Guru Indonesia yang Sesuai dengan Kualifikasi Akademik" menjadi "Gambar 1.1 Persentase Guru Indonesia yang Sesuai dengan Kualifikasi Akademik".	2	
		5) Hilangkan kata "yang dilakukan" dan "berpengaruh" pada rumusan masalah yang ketiga.	11	
Judul: Pengaruh Komunikasi Persuasif dan Pelayanan Sekolah terhadap Kepuasan Pelanggan di SD Swasta XYZ Jakarta				
Nama : Rahel Gizella				
NIM : 1111823020				
Angkatan : 2023				

**PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING
DIPERSYARATKAN UNTUK YUDISIUM MAGISTER**

Pembimbing I



Dr. Heru Santosa, M.Pd
NIP. 196302231990031002
Tanggal : 4-8-2025

Pembimbing II



Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, M.Pd.
NIP. 197404202008122002
Tanggal : 1-8-2025

Nama

Dr. Aip Badrujaman, M.Pd.
(Ketua)¹



(Tanda tangan)

7-8-2025

(Tanggal)

Winda Dewi Listyasari, M.Pd., Ph.D.
(Koordinator Prodi)²



(Tanda tangan)

4-8-2025

(Tanggal)

Nama : Rahel Gizella
NIM : 1111823020
Tanggal Lulus : 15 Juli 2025
Angkatan : 2023

¹. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta

². Koordinator Prodi Magister Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Jakarta

PENGARUH KOMUNIKASI PERSUASIF DAN PELAYANAN SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SD SWASTA XYZ JAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi persuasif dan pelayanan sekolah secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan di SD Swasta XYZ Jakarta. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survei. Instrumen berupa kuesioner disebarikan kepada 116 responden yang merupakan orang tua siswa SD Swasta XYZ Jakarta. Teknik analisis yang digunakan menggunakan model statistik regresi linier berganda untuk menguji hubungan antarvariabel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) komunikasi persuasif berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sumbangan efektif (SE) sebesar 14,80%; (2) pelayanan sekolah juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan sumbangan efektif sebesar 43,18%; dan (3) secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,580. Artinya, 58% variasi dalam tingkat kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kombinasi variabel komunikasi persuasif dan pelayanan sekolah dalam model yang digunakan. Temuan ini menegaskan pentingnya strategi komunikasi yang persuasif serta pelayanan yang berkualitas dalam membangun kepuasan orang tua sebagai pelanggan utama sekolah.

Kata Kunci : *Komunikasi Persuasif, Pelayanan Sekolah, Kepuasan Pelanggan, Mutu Pendidikan*

THE EFFECT OF PERSUASIVE COMMUNICATION AND SCHOOL SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION AT XYZ PRIVATE ELEMENTARY SCHOOL IN JAKARTA

ABSTRACT

This study aimed to analyze the partial and simultaneous effects of persuasive communication and school services on customer satisfaction at XYZ Private Elementary School in Jakarta. The research approach employed a quantitative method, utilizing a survey. The instrument, in the form of a questionnaire, was distributed to 116 respondents who were parents of students at XYZ Private Elementary School in Jakarta. The analysis technique employed a multiple linear regression statistical model to test the relationship between variables. The results of this study indicated that: (1) persuasive communication significantly influenced customer satisfaction, with an effective contribution of 14.80%; (2) school services also significantly influenced customer satisfaction, with an effective contribution of 43.18%; and (3) Simultaneously, both variables influenced customer satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) of 0.580. This meant that the combination of persuasive communication and school service variables in the model used could explain 58% of the variation in customer satisfaction levels. These findings emphasized the importance of persuasive communication strategies and quality service in building parent satisfaction as the school's primary customers.

Keywords: *Persuasive Communication, School Services, Customer Satisfaction, Quality of Education*

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahel Gizella
NIM : 1111823020
Jenjang : Magister
Program Studi : Manajemen Pendidikan
Angkatan : 2023
Semester : 122 (Genap) Tahun Akademik 2024/2025

Dengan ini menyatakan bahwa persetujuan perbaikan ujian tesis untuk pemberkasan yudisium dan wisuda adalah benar tanda tangan dan sudah mendapatkan persetujuan oleh komisi penguji. Apabila saya melanggar pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Negeri Jakarta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 31 Juli 2025

Hormat Saya,



Rahel Gizella

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Rahel Gizella
NIM : 1111823020
Tempat/Tanggal Lahir : Branti/15 Juli 1999
Program : Magister
Program Studi : Manajemen Pendidikan

Dengan ini menyatakan bahwa tesis dengan judul "Pengaruh Komunikasi Persuasif dan Pelayanan Sekolah terhadap Kepuasan Pelanggan di SD Swasta XYZ Jakarta" merupakan karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiat dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 31 Juli 2025

Hormat Saya,



METERAN TEMPEL
CAMX335443901

Rahel Gizella



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rahel Gizella

NIM : 1111823020

Fakultas/Prodi : Manajemen Pendidikan

Alamat email : gizellarahel@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☐ Skripsi ☒ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul : Pengaruh Komunikasi Persuasif dan Pelayanan Sekolah terhadap Kepuasan Pelanggan di SD Swasta XYZ Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Juli 2025

Penulis

(Rahel Gizella)

PERNYATAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahel Gizella

No Registrasi : 1111823020

Menyatakan bahwa saya telah mempublikasikan hasil penelitian tesis magister saya sebagai berikut.

Gizella, R., Santosa, H., & Zulaikha, S. (2025). The Impact of Communication and Service Synergy on Elementary School Customer Satisfaction: A Case Study in a Private Elementary School. *Edunesia: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 6(3). (segera publish bulan November 2025)



HALAMAN PERNYATAAN *COPYRIGHT* TRANSFER TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahel Gizella
No Registrasi : 1111823020
Program Studi : S2 Manajemen Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Negeri Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right) atas tesis saya yang berjudul:

Pengaruh Komunikasi Persuasif dan Pelayanan Sekolah terhadap Kepuasan Pelanggan di SD Swasta XYZ Jakarta.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini, Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 31 Juli 2025

Yang menyatakan



Rahel Gizella

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Pengaruh Komunikasi Persuasif dan Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Pelanggan di SD Swasta XYZ Jakarta”. Penelitian ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan, Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa proposal tesis ini telah selesai karena bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si. selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Aip Badrujaman, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
3. Karta Sasmita M.Si, Ph.D. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Cecep Kustandi, M.Pd. selaku Wakil dekan II Bidang Keuangan dan Sumber Daya Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, M.Pd. selaku Wakil Dekan III Bidang Riset, Inovasi, Sistem Informasi dan Kerja Sama Universitas Negeri Jakarta sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II yang juga telah membimbing, memberi nasehat dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal tesis ini..
6. Winda Dewi Listyasari, M.Pd, Ph.D. selaku Koordinator Program Studi S2 Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
7. Dr. Heru Santosa, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memberi nasehat dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal tesis ini.
8. Staf Dosen Program Studi Magister Manajemen Pendidikan yang telah memberikan ilmunya.

9. Bapak Padang Budi Santoso dan Ibu Erna Suryani Verkaningsih selaku kedua orang tua yang selalu memberi dukungan, doa, motivasi dalam menyelesaikan pendidikan ini.
10. Ribka Setiani sebagai saudara perempuan yang selalu menemani dan memberi dukungan sejak kecil.
11. Leonardus Hermaditya Chesa yang selalu menemani, membantu, dan memberi semangat dalam menyelesaikan pendidikan ini.
12. Teman-teman Magister Pendidikan angkatan 2023 yang bersama-sama berjuang dan memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tesis ini.

Jakarta, 2 Juni 2025

Peneliti,



Rahel Gizella



ACKNOWLEDGEMENT

**Trust in the Lord with all your heart;
do not depend on your own understanding.
Seek his will in all you do,
and he will show you which path to take.
Proverbs 3:5-6**

Karya ini saya dedikasikan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan penyertaan-Nya dalam setiap proses penyusunan tesis ini dari awal hingga akhir.

Saya mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, **Padang Budi Santoso** dan **Erna Suryani Verkaningsih** atas doa, dukungan, dan cinta yang tak pernah berhenti mengalir sepanjang perjalanan pendidikan saya. Terima kasih juga kepada adik tersayang, **Ribka Setiani** yang selalu memberikan semangat dalam penyelesaian studi ini. Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada **Leonardus Hermaditya Chesa** yang telah setia mendampingi dan menjadi penyemangat selama proses penyusunan tesis ini. **SD Swasta XYZ Jakarta**, tempat saya berkarya sebagai wujud partisipasi dalam mendorong terwujudnya perencanaan pendidikan yang berbasis data. Dengan penuh harapan bahwa hasil penelitian yang telah saya lakukan dapat memberikan kontribusi positif dan bermanfaat dalam pengembangan manajemen pendidikan, khususnya dalam peningkatan kepuasan pelanggan di lingkungan sekolah.

- Rahel Gizella -

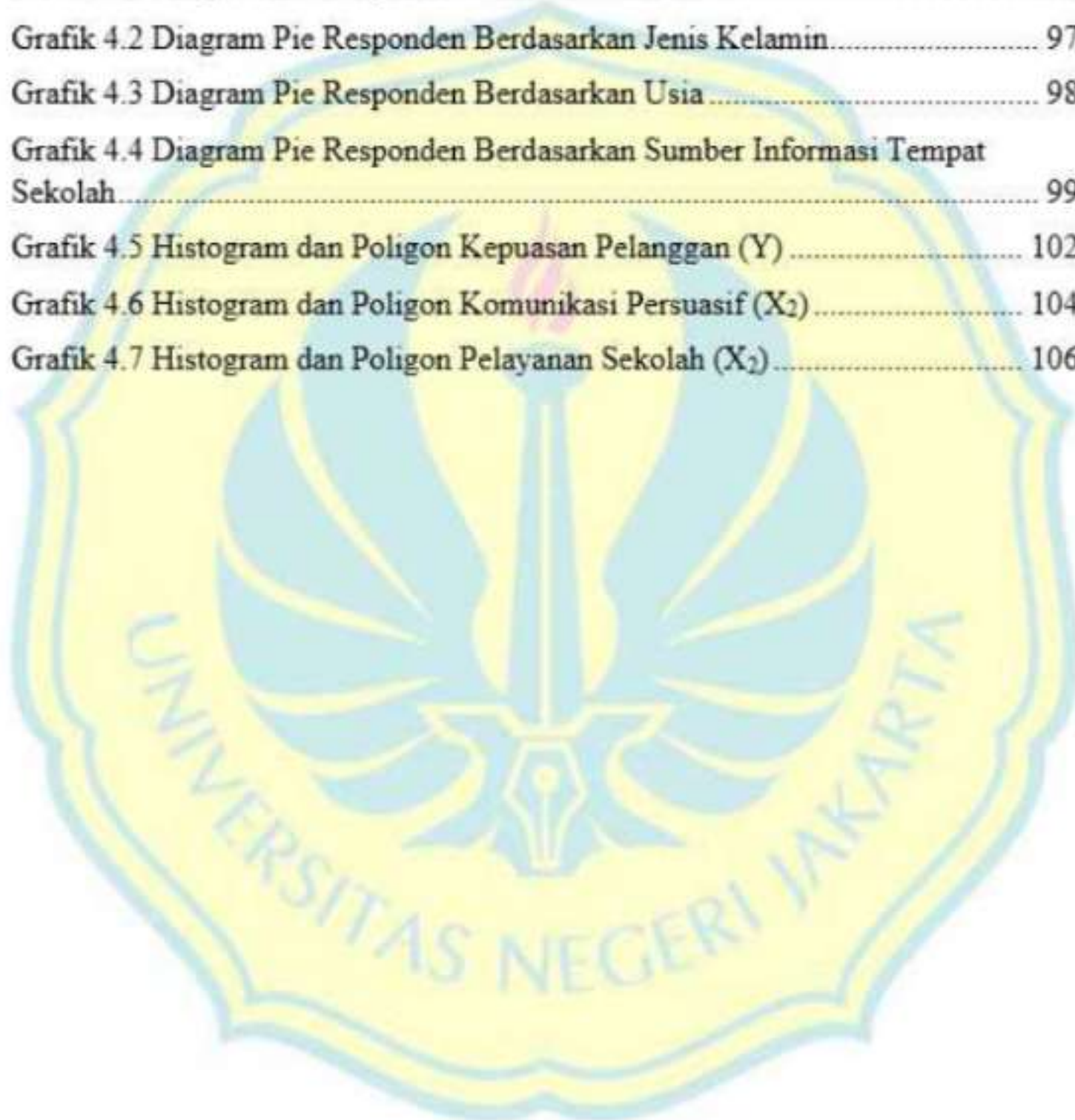
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG TESIS.....	ii
PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN UJIAN TESIS.....	iii
BUKTI PENGESAHAN PERBAIKAN UJIAN TESIS.....	iv
PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN UJIAN TESIS SETELAH UJIAN TESIS	v
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING DIPERSYARATKAN UNTUK YUDISIUM MAGISTER.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
SURAT PERNYATAAN.....	x
PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH.....	xi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	xii
PERNYATAAN PUBLIKASI.....	xiii
HALAMAN PERNYATAAN <i>COPYRIGHT</i> TRANSFER TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	xiv
KATA PENGANTAR.....	xv
<i>ACKNOWLEDGEMENT</i>	xvii
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR TABEL.....	xxi
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	24
A. Deskripsi Konseptual.....	24

B.	Penelitian yang Relevan.....	43
C.	Kerangka Teori.....	53
D.	Hipotesis Penelitian.....	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		58
A.	Tujuan Penelitian	58
B.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	58
C.	Metode Penelitian.....	59
D.	Populasi dan Sampel	61
E.	Teknik Pengumpulan Data	62
F.	Teknis Analisis Data	93
G.	Hipotesis Statistika.....	94
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		95
A.	Hasil Penelitian	95
B.	Pembahasan Hasil Penelitian	118
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN		122
A.	Kesimpulan	122
B.	Implikasi.....	123
C.	Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA		126
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		131

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Presentase Guru Indonesia Sesuai dengan Kualifikasi Akademik.....	2
Gambar 1.2 Jumlah Peserta Didik Putus Sekolah Menurut Jenjang Pendidikan....	3
Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian.....	53
Gambar 3.1 Diagram <i>Path Analysis</i> Antar Variabel.....	61
Grafik 4.1 Diagram Pie Responden Berdasarkan Status.....	96
Grafik 4.2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	97
Grafik 4.3 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia	98
Grafik 4.4 Diagram Pie Responden Berdasarkan Sumber Informasi Tempat Sekolah.....	99
Grafik 4.5 Histogram dan Poligon Kepuasan Pelanggan (Y)	102
Grafik 4.6 Histogram dan Poligon Komunikasi Persuasif (X ₂).....	104
Grafik 4.7 Histogram dan Poligon Pelayanan Sekolah (X ₂).....	106



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Matriks Jurnal Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	58
Tabel 3.2 Skor dari Skala Likert	63
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner Uji Coba Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner Uji Coba Komunikasi Persuasif.....	73
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen Komunikasi Persuasif Layak Digunakan	77
Tabel 3.7 Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner Uji Coba Pelayanan Sekolah	80
Tabel 3.8 Kisi-Kisi Instrumen Pelayanan Sekolah Layak Digunakan.....	87
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Status	95
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	96
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	98
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Sumber Informasi Tempat Sekolah.....	99
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	100
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Y).....	101
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Komunikasi Persuasif.....	102
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Pelayanan Sekolah (X ₂)	104
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Pelayanan Sekolah (X ₂).....	105
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Y atas X ₁ dan X ₂	107
Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Y atas X ₁	108
Tabel 4.13 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Y atas X ₂	108
Tabel 4.14 Analisis Varians (ANOVA) untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi Y atas X ₁	109
Tabel 4.15 Analisis Varians (ANOVA) untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Regresi Y atas X ₂	110
Tabel 4.16 Hasil Uji Korelasi Bivariate Pearson	113
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis Komunikasi Persuasif (X ₁) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	114
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis Pelayanan Sekolah (X ₂) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	114
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis Komunikasi Persuasif (X ₁) dan Pelayanan Sekolah (X ₂) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	115
Tabel 4.20 Perhitungan SE	117

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 INSTRUMEN PENELITIAN DAN HASIL UJI COBA.....	132
LAMPIRAN 2 INSTRUMEN PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN	149
LAMPIRAN 3 HASIL WAWANCARA.....	207
LAMPIRAN 4 SURAT-SURAT	213
LAMPIRAN 5 DAFTAR MATRIKS JURNAL	220

