

**TINGKAT KEPUASAN SISWA SMK
TERHADAP FASILITAS LABORATORIUM KOMPUTER
PROGRAM KEAHLIAN DKV MENGGUNAKAN
SERVQUAL THEORY DI SMK
SE-KOTA SINTANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan
Jurusan Pendidikan Vokasional Ilmu Komputer
Program Studi Pendidikan Komputer



DISUSUN OLEH

LULUK ANGGERA
NIM. 210409089

**SEKOLAH TINGGI KEGURUAN ILMU PENDIDIKAN (STKIP)
PERSADA KHATULISTIWA
SINTANG
2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Luluk Anggera
NIM : 210409089
Program Studi : Pendidikan Komputer
Jurusan : Pendidikan Vokasional Ilmu Pendidikan
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Siswa SMK Terhadap Fasilitas
Laboratorium Komputer Program Keahlian DKV
Menggunakan SERVQUAL *Theory* di SMK Se-
Kota Sintang

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing dan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke Ujian Sidang Skripsi.

Pembimbing Pertama,



Antonius Edy Setyawan, S.Kom., M.Pd.
NUPTK. 7552764665130262

Pembimbing Kedua,



Yayen Adrianova Eka Tuah, S.Kom., M.Pd.
NUPTK. 3444767668138012

Disetujui Oleh:

Ketua STKIP Persada Khatulistiwa Sintang



Didin Syafrudin, S.P., M.Si
NUPTK. 4538744645200012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Siswa SMK Terhadap Fasilitas Laboratorium Komputer Program Keahlian DKV Menggunakan *SERVQUAL Theory* di SMK Se-Kota Sintang” yang disusun oleh:

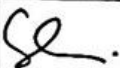
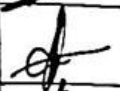
Nama : Luluk Anggera

Nim : 210409089

Program Studi : Pendidikan Komputer

Jurusan : Pendidikan Vokasional Ilmu Komputer

Telah Dipertahankan Dalam Sidang Panitia Ujian Skripsi, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang Pada Hari Jumat, 11 April 2025.

No	Nama Penguji	Jabatan	Paraf
1	Yasinta Lisa, S.Si., M.Cs	Ketua Penguji	
2	Antonius Edy Setyawan, S.Kom., M.Pd.	Sekretaris Penguji	
3	Fatkhan Amirul Huda, S.Kom., M.Pd	Anggota Penguji I	
4	Yayan Adrianova Eka Tuah, S.Kom., M.Pd	Anggota Penguji II	

Disetujui Oleh:

Ketua STKIP Persada Khatulistiwa Sintang


Didin Syafrudin, S.P., M.Si
NUPTK 4538744645200012

PERNYATAAN KEASILAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di STKIP Persada Khatulistiwa Sintang maupun disekolah tinggi/ perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benar dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di STKIP Persada Khatulistiwa.

Sintang, 27 Maret 2025
Yang membuat pernyataan


Luluk Anggera
Nim. 210409089



**PERKUMPULAN BADAN PENDIDIKAN KARYA BANGSA
STKIP PERSADA KHATULISTIWA SINTANG
SINTANG-KALIMANTAN BARAT**

Jl. Pertamina Sengkuang Km.4, Kotak Pos 126, Telp. (0565)2022386, 2022387

Email: stkippersada@gmail.com Website: www.stkippersada.ac.id

CATATAN PEMBIMBING PERTAMA

Hasil Konsultasi Mahasiswa

Nama : Luluk Anggera
Nim : 210409089
Program studi : Pendidikan Komputer

No	Tanggal	Keterangan Bimbingan	Paraf
1	19 Agustus 2024	Konsultasi Judul	<i>[Signature]</i>
2	2 September 2024	Perbaikan Judul	<i>[Signature]</i>
3	9 September 2024	Acc Judul	<i>[Signature]</i>
4	19 September 2024	Menyusun BAB 1 Latar Belakang	<i>[Signature]</i>
5	14 Oktober 2024	Perbaikan BAB 1 Latar Belakang	<i>[Signature]</i>
6	7 November 2024	Perbaikan tata tulis dan rumusan masalah	<i>[Signature]</i>
7	30 November 2024	Menyusun bab 2 dan perbaikan kerangka berfikir	<i>[Signature]</i>
8	4 Desember 2024	Menyusun Pedoman Pra Observasi	<i>[Signature]</i>
9	17 Desember 2024	Membuat transkrip hasil wawancara	<i>[Signature]</i>
10	19 Desember 2024	Perbaikan Bab 1 dan 2	<i>[Signature]</i>
11	21 Desember 2024	Menyusun BAB 3	<i>[Signature]</i>
12	4 Januari 2025	Menyusun Kerangka berfikir dan Hipotesis	<i>[Signature]</i>
13	10 Januari 2025	Perbaikan Isi bab 1 sampai bab 3	<i>[Signature]</i>
14	17 Januari 2025	ACC Proposal Skripsi	<i>[Signature]</i>
15	3 Maret 2025	Perbaikan Instrumen Penelitian	<i>[Signature]</i>
16	17 Maret 2025	Merapikan bab 4 dan Organisasikan Hasil Penelitian	<i>[Signature]</i>
17	20 Maret 2025	Penyesuaian Kesimpulan Berdasarkan Rumusan Masalah	<i>[Signature]</i>
18	26 Maret 2025	ACC Skripsi	<i>[Signature]</i>

Pembimbing I

[Signature]
Antonius Edy Setyawan, S.Kom., M.Pd.
NUPTK. 7552764665130262



**PERKUMPULAN BADAN PENDIDIKAN KARYA BANGSA
STKIP PERSADA KHATULISTIWA SINTANG
SINTANG-KALIMANTAN BARAT**

Jl. Pertamina Sengkuang Km.4, Kotak Pos 126, Telp. (0565)2022386, 2022387
Email: stkippersada@gmail.com Website: www.stkippersada.ac.id

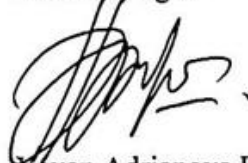
CATATAN PEMBIMBING KEDUA

Hasil Konsultasi Mahasiswa

Nama : Luluk Anggera
Nim : 210409089
Program studi : Pendidikan Komputer

No	Tanggal	Keterangan Bimbingan	Paraf
1	30 November 2024	Konsultasi Judul	
2	13 Januari 2025	Perbaikan Bab 1 sampai bab 3	
3	11 Januari 2025	• Perbaikan Pembahasan • Perbaikan Kerangka Berfikir • Perbaikan Teknik Analisis Data • Perbaikan validitas dan reliabilitas instrumen • Perbaikan teknik analisis data	
4	3 februari 2025	ACC Proposal Skripsi	
5	3 Maret 2025	Perbaikan Bab 3 bagian Uji Validitas	
6	19 Maret 2025	Perbaikan Tata Tulis	
7	21 Maret 2025	Perbaikan Hasil Penelitian	
8	27 Maret 2025	ACC Skripsi	

Pembimbing II



Yayan Adrianova Eka Tuah, S.Kom., M.Pd
NUPTK. 3444767668138012

MOTTO

“Berdamai dengan apa yang terjadi, kunci dari semua masalah ini “

Mangu-Cover Azizah

“ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya ”

(QS Al-Baqarah ayat 186)

“Orang lain ga akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tau hanya bagian *success storiesnya* aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun ga akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

Jadi tetap berjuang ya!”

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan dan inspirasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Ibu Yayuk Winarti yang selalu ku sapa dengan sebutan Mami. Pintu Surgaku terimakasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang telah di lakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis . Mengusahakan segala kebutuhan penulis, mendidik, membimbing, memberikan kasih sayang yang tulus, memotivasi, memberi dukungan materi dan mendoakan penulis dalam keadaan apapun agar penulis mampu bertahan untuk selalu melangkah maju demi meraih masa depan. Terimakasih sudah selalu berada di sisi penulis selama proses perkuliahan dan menjadi alasan penulis dalam menyelesaikan pendidikan tepat waktu sehingga memperoleh gelar sarjana. Skripsi ini ku persembahkan untukmu mi karena Menjadi Ibu sekaligus berperan menjadi seorang ayah memang bukanlah hal yang mudah tapi putrimu ini siap melanjutkan mimpimu mi .
2. Kepada Ayahku Sumarji. Seseorang yang darahnya mengalir dalam tubuh penulis. Betapa berat rasanya kehilangan peran ayah sejak kecil. Meskipun bliau tidak sempat mendampingi setiap langkah perjalanan penulis, namun keberadaan bliau akan tetap selalu ada di hati. Skripsi ini kupersembahkan sebagai bukti bahwa kekurangan kasih sayang tak menghalangiku meraih gelar sarjana.

3. Kepada Saudara laki-laki saya Mas Roho Yoko Budiono dan Adik saya Muhammad Santoso. Mamas yang juga selalu membantu dan mendukung penulis dalam segala proses termasuk dalam penyusunan skripsi ini. Mamas yang mengorbankan semester akhir perkuliahannya untuk memberikan kehidupan yang lebih baik untuk penulis dan keluarga. Terimakasih tiada tara karena berkat cinta,dukungan materi, semangat dari kalianlah sehingga penulis bisa hidup dengana baik hingga saat ini. Skripsi ini sebagai bukti langkah awal penulis sehingga nantinya penulis akan senantiasa berusaha menjadi adik dan kakak yang baik.
4. Kepada Saudara Raemundus Sukir terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini dan selama proses Perkuliahan dari Semester 1-8 ini . Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Terima kasih atas waktu, doa yang senantiasa dilangitkan, dan seluruh hal baik yang diberikan selama ini.
5. Kepada kedua pembimbingku, Bapak Antonius Edy Setyawan, S.Kom., M.Pd selaku pembimbing pertama dan Bapak Yayan Adrianova Eka Tuah, S.Kom., M.Pd selaku pembimbing kedua terima kasih atas bimbingan, saran, dukungan, dan juga motivasi yang telah diberikan selama ini sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan dengan baik.
6. Terimakasih juga kepada teman-teman seperjuangan terutama kelas A4 yang telah kebersamai dalam setiap langkah yang di lalui. Dan kedua sahabat terbaik penulis selama perkuliahan Dewi Pratiwi dan Sri Astuti ningsih yang

selalu memberi motivasi dalam meningkatkan semangat dan membantu selama proses penelitian sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.

7. Keluarga besar STKIP Persada Khatulistiwa Sintang, terutama untuk seluruh dosen Progam Studi Pendidikan Komputer, terimakasih telah memberikan materi dan semua pembelajaran selama proses perkuliahan saya di kampus ini yang tentunya apa yang telah didapatkan, akan menjadi bekal masa depan yang akan saya raih.
8. Kepada diri saya sendiri, yang telah bertahan hingga saat ini disaat penulis tidak percaya terhadap dirinya sendiri, Namun penulis tetap mengingat bahwa setiap langkah kecil yang telah diambil adalah bagian dari perjalanan, meskipun terasa sulit atau lambat. Perjalanan menuju impian bukanlah lomba sprint, tetapi lebih seperti maraton yang memerlukan ketekunan, kesabaran, dan tekad yang kuat. Tidak hanya itu disaat kendala "*people come and go*" selalu menghantui pikiran yang selama ini menghambat proses penyelesaian skripsi ini yang juga memotivasi penulis untuk terus ambisi dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih sudah dapat bertahan dan mampu menyelesaikan studi ini. Apapun pilihan yang telah dipegang sekarang terimakasih sudah berjuang sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha sampai dititik ini dan tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu apapun kekurangan dan kelebihanmu mari tetap berjuang untuk kedepan.

ABSTRAK

Luluk Anggera. 2025, Tingkat Kepuasan Siswa SMK Terhadap Fasilitas Laboratorium Komputer Program Keahlian DKV Menggunakan *SERVQUAL Theory* di SMK Se- Kota Sintang. Skripsi, Program Studi Pendidikan Komputer, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang. Pembimbing I: Antonius Edy Setyawan, S.Kom., M.Pd . Pembimbing II: Yayan Adrianova Eka Tuah, S.Kom., M.Pd

Kata kunci: Kepuasan Siswa, Laboratorium Komputer, Desain Komunikasi Visual, *Servqual Theory*, SMK.

Pendidikan kejuruan menekankan keterampilan praktik, khususnya pada program keahlian Desain Komunikasi Visual (DKV) yang membutuhkan dukungan fasilitas laboratorium komputer. Fasilitas yang memadai sangat penting untuk mendukung kualitas pembelajaran siswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan siswa terhadap fasilitas laboratorium komputer program keahlian DKV di SMK se-Kota Sintang dengan menggunakan teori SERVQUAL. Model SERVQUAL mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui angket yang disebarakan kepada 177 siswa dari dua sekolah, yaitu SMK Negeri 1 Sintang dan SMK Muhammadiyah Sintang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum siswa merasa puas terhadap fasilitas laboratorium komputer, terutama pada dimensi *tangibles* dan *reliability*. Dimensi *assurance* juga dinilai sesuai harapan. Namun, dimensi *responsiveness* dan *empathy* menunjukkan gap negatif yang signifikan, yang berarti layanan pada aspek ini masih belum memenuhi harapan siswa. Hasil uji-t menunjukkan terdapat perbedaan signifikan antara harapan dan kenyataan ($t_{hitung} 2,288 > t_{tabel} 1,708$), menandakan perlunya perbaikan. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa meskipun fasilitas laboratorium sudah tergolong baik, peningkatan tetap diperlukan, khususnya pada aspek ketanggapan layanan dan perhatian petugas terhadap siswa. Harapannya, pihak sekolah dapat meningkatkan kualitas layanan laboratorium dengan memperhatikan kebutuhan siswa, meningkatkan interaksi antara tenaga pendidik dan siswa, serta memperkuat peran laboratorium sebagai pendukung utama pembelajaran praktik di bidang DKV.

ABSTRAK

Luluk Anggera. 2025. *The Level of Student Satisfaction with Computer Laboratory Facilities in the Visual Communication Design (DKV) Program Using SERVQUAL Theory at Vocational High Schools in Sintang City*. Thesis, Computer Education Study Program, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang. Advisor I: Antonius Edy Setyawan, S.Kom., M.Pd. Advisor II: Yayan Adrianova Eka Tuah, S.Kom., M.Pd.

Keywords: *Student Satisfaction, Computer Laboratory, Visual Communication Design, SERVQUAL Theory, Vocational High School.*

Vocational education emphasizes practical skills, especially in the Visual Communication Design (DKV) program, which heavily relies on computer laboratory facilities. Adequate facilities are essential to support the quality of student learning. This study aims to analyze student satisfaction with computer laboratory facilities in the DKV program at vocational high schools (SMK) across Sintang City using the SERVQUAL theory. The SERVQUAL model evaluates service quality based on five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research employs a quantitative method with a descriptive approach. Data were collected through questionnaires distributed to 177 students from two schools, namely SMK Negeri 1 Sintang and SMK Muhammadiyah Sintang. The results show that students are generally satisfied with the computer laboratory facilities, particularly in the tangibles and reliability dimensions. The assurance dimension also meets expectations. However, the responsiveness and empathy dimensions show a significant negative gap, indicating that these aspects do not fully meet students' expectations. The t-test results reveal a significant difference between expectations and reality ($t_{\text{calculated}} = 2.288 > t_{\text{table}} = 1.708$), suggesting the need for improvement. The conclusion of this study indicates that although the computer laboratory facilities are relatively adequate, improvements are needed, especially in terms of technical support, teacher responsiveness, and attention to students' comfort and learning needs. It is recommended that schools enhance the quality of computer lab services by focusing on more responsive support and improving interactions between students and teaching staff. Strengthening these areas will help optimize student satisfaction and contribute to a better learning experience in the DKV vocational program.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya sehingga Skripsi yang berjudul: "Tingkat Kepuasan Siswa SMK Terhadap Fasilitas Laboratorium Komputer Program Keahlian DKV Menggunakan *SERVQUAL Theory* Di SMK Se-Kota Sintang" dapat diselesaikan sebaik-baiknya. Penulis menyadari keterbatasan ilmu yang dimiliki sehingga Skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi penyajian materi maupun dari segi penulisan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan Skripsi ini.

Penyusun Skripsi tidak lepas dari bantuan dan motivasi berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat

1. Antonius Edy Setyawan, S.Kom., M.Pd selaku pembimbing pertama yang telah memberikan saran dan kemudahan sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Yayan Adrianova Eka Tuah, S.Kom., M.Pd selaku dosen pembimbing Kedua dan sekretaris prodi pendidikan komputer yang telah memberikan motivasi, saran serta membimbing peneliti dalam mengerjakan Skripsi ini sehingga dapat diselesaikan.
3. Fatkhan Amirul Huda, S.Kom., M.Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Komputer yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini hingga menyusun Skripsi ini.

4. Didin Syafrudin, SP., M.Si, Selaku Ketua STKIP Persada Khatulistiwa Sintang yang selalu berupaya meningkatkan kualitas Pendidikan di STKIP Persada Khatulistiwa Sintang.
5. Dr. Drs. Y. A. T. Lukman Riberu, M.Si, Selaku Ketua Badan Pendidikan Karya Bangsa STKIP Persada Khatulistiwa Sintang atas kesempatan studi yang diberikan.
6. Kepada Dosen Program Studi Pendidikan Komputer yang telah memberikan ilmu pengetahuan dengan tanpa letih demi keberhasilan yang diraih.
7. Kepada orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan semangat, doa serta motivasi dan dukungan seta mottivasi dan dukungan kepada peneliti.
8. Rekan mahasiswa seangkatan kelas A4 Program Studi Pendidikan Komputer yang telah mau berjuang bersama-sama sampai tahap akhir ini.

Penulis sudah berusaha semaksimal mungkin dalam penyusunan sekripsi ini dan semoga segala kebaikan dan pertolongan semua pihak mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Demi perbaikan selanjutnya, penulis dengan kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak guna perbaikan dan penyempurnaannya. Akhirnya semoga Skripsi ini dapat bermanfaat nantinya demi perkembangan ilmu pendidikan.

Sintang, 11 April 2025

Luluk Anggera

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASILAN	iv
CATATAN PEMBIMBING PERTAMA.....	v
CATATAN PEMBIMBING KEDUA	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	2
A. Latar Belakang.....	2
B. Rumusan Masalah	17
C. Tujuan Penelitian.....	18
D. Manfaat Penelitian	18
E. Variabel Penelitian.....	20
F. Definisi Operasional.....	21
BAB II	23
LANDASAN TEORI.....	23
A. Kajian Teoritik.....	23
1. Pengertian Pendidikan	23
2. Pendidikan Kejuruan	24
3. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).....	27
4. Program Keahlian DKV	29
5. Kurikulum DKV	31

6. Fasilitas Laboratorium Komputer SMK	35
7. Tingkat Kepuasan	41
8. <i>Theory Service Quality</i>	43
B. Kajian Penelitian yang relevan	47
C. Kerangka Berpikir	55
D. Hipotesis Penelitian	60
BAB III.....	60
METODOLOGI PENELITIAN	60
A. Pendekatan Penelitian	60
B. Metode Dan Bentuk Penelitian	61
C. Waktu dan Tempat Penelitian	64
D. Populasi dan Sampel.....	65
E. ‘Teknik dan Alat Pengumpul Data.....	69
F. Teknik Analisis Data.....	74
BAB IV	71
HASIL DAN PEMBAHASAN	71
A. HASIL PENELITIAN	71
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	71
2. Persiapan Penelitian	73
3. Pelaksanaan Peneltian	77
B. Pembahasan.....	188
BAB V.....	191
KESIMPULAN DAN SARAN	191
A. KESIMPULAN	191
B. SARAN.....	192
DAFTAR PUSTAKA	196
LAMPIRAN.....	202

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi.....	202
Lampiran 2. Absensi Penelitian SMKN 1 Sintang.....	207
Lampiran 3. Absensi Penelitian SMKS Muhammadiyah Sintang	213
Lampiran 4. Jadwal Pelajaran SMKN 1 Sintang	215
Lampiran 5. Jadwal Pelajaran SMKS Muhammadiyah Sintang.....	216
Lampiran 6. Hasil Perhitungan Angket Pra Obsevasi.....	223
Lampiran 7. Pedoman Falidasi Angket Penelitian Oleh Dosen	224
Lampiran 8. Pedoman Falidasi Angket Penelitian Oleh Kepala Laboratorium ...	225
Lampiran 9. Data Nama Siswa.....	225
Lampiran 10. Olah Data Penelitian Dari SPSS SMK N 1 Sintang	235
Lampiran 11. Olah Data Penelitian Dari SPSS SMK S Muhammadiyah Sintang	243
Lampiran 12. Olah Data Penelitian Dari SPSS SMK Se Kota Sintang	251
Lampiran 13. GAP SMK MD	260
Lampiran 14. GAP SMKN 1 Sintang.....	260
Lampiran 15. SMK Se-Kota Sintang	261
Lampiran 16. Surat Balasan Pra Observasi SMKN 1 Sintang	262
Lampiran 17. Surat Balasan Pra Observasi SMK Muhammadiyah	263
Lampiran 18. Surat Balasan Izin Penelitian SMK N 1 Sintang	264
Lampiran 19. Surat Balasan Izin Penelitian SMKS Muhammadiyah Sintang....	265
Lampiran 20. Surat Balasan Izin Uji Validitas SMK N 1 Kelam Permai	266
Lampiran 21. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	266
Lampiran 22. Instrumen Penelitian	266
Lampiran 23. Riwayat Hidup.....	267

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Berpikir	59
Gambar 4.1 Validitas Kelayakan Instrumen Oleh dosen Pendidikan Komputer..	84
Gambar 4.2 Validitas Kelayakan Instrumen Oleh Kepala Lab.....	85
Gambar 4.3 Diagram Batang Tingkat Kepuasan Siswa SMKN 1 Sintang Pengguna pada Dimensi <i>Tangibles</i>	89
Gambar 4.4 diagram batang Tingkat Kepuasan siswa SMKN 1 Sintang Pengguna pada Dimensi <i>Reliability</i>	90
Gambar 4.5 Diagram Kepuasan siswa SMKN 1 Sintang Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	92
Gambar 4.6 Diagram Kepuasan siswa SMKN 1 Sintang Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	94
Gambar 4.7 Diagram Kepuasan siswa SMKN 1 Sintang Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	95
Gambar 4.8 Diagram Kepuasan siswa SMKS Muhammadiyah Sintang Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	98
Gambar 4.9 Diagram Kepuasan SMKS Muhammadiyah Sintang Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	100
Gambar 4.10 Diagram Kepuasan Siswa SMKS Muhammadiyah Sintang Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	102
Gambar 4.11 Diagram Kepuasan SMKS Muhammadiyah Sintang Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	104
Gambar 4.12 Diagram Kepuasan SMKS Muhammadiyah Sintang Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	106
Gambar 4.13 Diagram Tingkat Kepuasan Siswa SMK Se-Kota Sintang pada Dimensi <i>Tangibles</i>	109
Gambar 4.14 Diagram Tingkat Kepuasan Siswa SMK Se-Kota Sintang pada Dimensi Keandalan <i>Reliability</i>	111
Gambar 4.15 Diagram Tingkat Kepuasan Siswa SMK Se-Kota Sintang pada Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	113
Gambar 4.16 Diagram Tingkat Kepuasan Siswa SMK Se-Kota Sintang pada Dimensi Daya Tanggap <i>Responsiveness</i>	115
Gambar 4.17 Diagram Tingkat Kepuasan Siswa SMK Se-Kota Sintang pada Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan antara dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al pada tahun 1985 dan 1988.	5
Tabel 1.2 <i>Research GAP</i>	10
Tabel 2.1 Struktur Kurikulum DKV	32
Tabel 2.2 Struktur Kelas Kurikulum DKV	33
Tabel 2.3 Jenis, Rasio, dan Deskripsi Standar Prasarana Ruang Praktik Kompetensi Keahlian Desain Komunikasi Visual	37
Tabel 2.4 Jenis, Rasio, dan Deskripsi Standar Sarana Ruang Praktik Kompetensi Keahlian Desain Komunikasi Visual	37
Tabel 3.1 jumlah populasi penelitian	65
Tabel 3.2 Jumlah Sampel Penelitian	68
Tabel 3.3 Kategori Skor Angket	71
Tabel 3.4 Kisi – Kisi Angket Penilaian	72
Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validasi Harapan Angket Tingkat Kepuasan	77
Tabel 3.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validasi Harapan Angket Tingkat Kepuasan	77
Tabel 3.7 Hasil Uji reliabilitas Harapan	79
Tabel 3.8 Hasil Uji reliabilitas Kenyataan	79
Tabel 3.9 Kategori Tingkat Kepuasan Berdasarkan Persentase	80
Tabel 3.10 Pedoman Klasifikasi Tingkat Kepuasan Responden	81
Tabel 4.1 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 1	81
Tabel 4.2 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 2	82
Tabel 4.3 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 3	82
Tabel 4.4 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 4	84
Tabel 4.5 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 5	85
Tabel 4.6 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 6	86
Tabel 4.7 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 7	88
Tabel 4.8 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 8	89
Tabel 4.9 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 9	90
Tabel 4.10 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 10	92
Tabel 4.11 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 11	93
Tabel 4.12 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 12	94
Tabel 4.13 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 13	96
Tabel 4.14 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 14	96
Tabel 4.15 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 15	97
Tabel 4.16 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 1	100
Tabel 4.17 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 2	100
Tabel 4.18 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 3	101
Tabel 4.19 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 4	103
Tabel 4.20 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 5	104
Tabel 4.21 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 6	104

Tabel 4.22 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 7.....	106
Tabel 4.23 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 8.....	107
Tabel 4.24 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 9.....	107
Tabel 4.25 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 2.....	109
Tabel 4.26 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 11.....	110
Tabel 4.27 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 12.....	110
Tabel 4.28 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 13.....	112
Tabel 4.29 Hasil analisis uji Deskriptif Harapn 14.....	113
Tabel 4.30 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 15.....	113
Tabel 4.31 Hasil analisis uji GAP	114
Tabel 4.32 Hasil analisis uji Normalitas	116
Tabel 4.33 Hasil analisis uji T	117
Tabel 4.34 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 1	120
Tabel 4.35 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 2	120
Tabel 4.36 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 3	121
Tabel 4.37 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 4	123
Tabel 4.38 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 5	124
Tabel 4.39 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 6	124
Tabel 4.40 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 7	126
Tabel 4.41 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 8	127
Tabel 4.42 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 9	128
Tabel 4.43 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 10	130
Tabel 4.44 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 11	130
Tabel 4.45 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 12	131
Tabel 4.46 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 13	132
Tabel 4.47 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 14	133
Tabel 4.48 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 15	134
Tabel 4.49 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 1.....	136
Tabel 4.50 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 2.....	137
Tabel 4.51 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 3.....	137
Tabel 4.52 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 4.....	139
Tabel 4.53 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 5.....	140
Tabel 4.54 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 6.....	141
Tabel 4.55 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 7.....	143
Tabel 4.56 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 8.....	143
Tabel 4.57 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 9.....	144
Tabel 4.58 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 10.....	146
Tabel 4.59 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 11.....	146
Tabel 4.60 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 12.....	147
Tabel 4.61 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 13.....	149
Tabel 4.62 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 14.....	150
Tabel 4.63 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 15.....	150
Tabel 4.64 Hasil analisis uji GAP	152

Tabel 4.65 Hasil analisis uji Normalitas	154
Tabel 4.66 Hasil analisis uji T	155
Tabel 4.67 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 1	158
Tabel 4.68 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 2	158
Tabel 4.69 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 3	159
Tabel 4.70 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 4	160
Tabel 4.71 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 5	161
Tabel 4.72 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 6	162
Tabel 4.73 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 7	163
Tabel 4.74 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 8	164
Tabel 4.75 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 9	164
Tabel 4.76 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 10	166
Tabel 4.77 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 11	166
Tabel 4.78 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 12	167
Tabel 4.79 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 13	169
Tabel 4.80 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 14	169
Tabel 4.81 Hasil analisis uji Deskriptif Harapan 15	170
Tabel 4.82 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 1	171
Tabel 4.83 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 2	172
Tabel 4.84 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 3	173
Tabel 4.85 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 4	174
Tabel 4.86 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 5	175
Tabel 4.87 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 6	176
Tabel 4.88 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 7	177
Tabel 4.89 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 8	178
Tabel 4.90 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 9	178
Tabel 4.91 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 10	179
Tabel 4.92 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 11	180
Tabel 4.93 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 12	180
Tabel 4.94 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 13	182
Tabel 4.95 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 14	182
Tabel 4.96 Hasil analisis uji Deskriptif Kenyataan 15	183
Tabel 4.97 Hasil analisis uji GAP	184
Tabel 4.98 Hasil analisis uji Normalitas	186
Tabel 4.99 Hasil analisis uji T	188

DAFTAR PUSTAKA

- Alfakhri, M. T., Doharma, R., Palmerah, J., No, B., Rw, R. T., Utara, G., Lama, K. K., Selatan, K. J., Khusus, D., & Jakarta, I. (2024). *Analisa Kualitas Layanan pada Laboratorium Praktek Tata Boga pada SMK Ibu Pertiwi 1 dengan Metode Servicequality STMIK Widuri , Jakarta Indonesia. 3.*
- Ariesty Pinastika Mulyani¹, A. S. P. 2. (2024). *Pengembangan Modul Tipografi Untuk Siswa Kelas X Jurusan Desain Komunikasi Visual. 12(3)*, 141–152.
- Arifin, I., Rauf, B. A., & Ahmad, A. (2023). Analysis of Learning Needs for Visual Communication Design Students for the Latest Graphics Teaching Materials. *Asian Journal of Education and Social Studies*, 48(4), 142–153. <https://doi.org/10.9734/ajess/2023/v48i41093>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian pendekatan praktek*. Rineka Cipta.
- Azizah, S. N., Permatasari, B., & Suwarni, E. (2022). Pengaruh Penerapan Absensi Fingerprint Terhadap Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara Pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Kota Bandar Lampung. *SMART: Strategy of Management and Accounting through Research and Technology*, 2(1), 67–77. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/smart/issue/archive>
- Balaka, M. Y. (2022). Metode penelitian Kuantitatif. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif, 1*, 130.
- Bayu, G., & Putra, S. (2023). *Perancangan Media Pembelajaran Interaktif Untuk Siswa Jurusan Desain Komunikasi Visual Di Smk Ti Bali Global Denpasar. 4(2)*, 204–210.
- Budi, I. F., & Waskito, W. (2024). Pengembangan Manajemen Laboratoriumoratorium Komputer Guna Peningkatan Kompetensi Siswa Jurusan Desain Komunikasi Visual SMKN 2 Penerbangan Bukit *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8, 4152–4160. <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/13025%0Ahttps://www.jptam.org/index.php/jptam/article/download/13025/9981>
- Cholifah, N., Jacob Sapulete, J., Samsul Huda, M., & Sukron Fauzi, M. (2022). Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran Jarak Jauh Pada Mata Pelajaran PJOK Pada Masa Pandemi Covid-19 Di SMP Negeri 22 Penajam Paser Utara Tahun 2021. *Borneo Physical Education Journal*, 3(1), 66–76. <https://doi.org/10.30872/bpej.v3i1.1041>
- Cholilah, M., Tatuwo, A. G. P., Komariah, & Rosdiana, S. P. (2023). Pengembangan Kurikulum Merdeka Dalam Satuan Pendidikan Serta Implementasi Kurikulum Merdeka Pada Pembelajaran Abad 21. *Sanskara Pendidikan Dan Pengajaran, 1(02)*, 56–67. <https://doi.org/10.58812/spp.v1i02.110>
- Damar Fatika Sari. (2023). Peningkatan Mutu Pendidikan Kejuruan Pada Era Pembelajaran Abad Ke-21 Untuk Menjawab Tantangan Industri 4.0. *Sang Acharya: Jurnal Profesi Guru*, 4(1), 71–79. <https://doi.org/10.25078/sa.v4i1.3234>
- Diana, E., & Kurniah, R. (2024). *JITE (Journal of Informatics and Telecommunication Engineering) Analysis of Student Satisfaction Levels with Computer Laboratory. 8(July)*, 83–93.
- Dianti, Y. (2017). Model Pembelajaran Kejuruan. *Angewandte Chemie International*

- Edition*, 6(11), 951–952., 5–24. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Fathurohman, D. M. H. (2023). Analisis Kepuasan Pelayanan Laboratorium Pengujian Pjk3 Dengan Pendekatan Service Quality. *Pro Mark*, 13(September), 1–6. <https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/promark/article/view/3233%0Ahttps://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/promark/article/download/3233/1202>
- Ferlina Loi. (2022). Kemampuan Mengungkapkan Pengalaman Pribadi Siswa Smp Negeri 1 Toma Kelas IX-C Tahun Ajaran 2021/2022. *FAGURU: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keguruan*, 1(2), 307–316.
- Firmansah, S., Jaya, F., & Seituni, S. (2021). Pengembangan Video Pembelajaran Dengan Aplikasi Capcut Pada Mata Pelajaran Desain Publikasi Materi Photoshop Dasar Siswa Kelas Xi Jurusan Desain Komunikasi Visual Smk Al – Falah Pesanggrahan Kecamatan Jangkar Kabupaten Situbondo. *Holistic Science*, 1(2), 21–24. <https://doi.org/10.56495/hs.v1i2.21>
- Gasni, D., & Fernandez, R. (2021). *The Impact of Service Quality and Student Satisfaction at the Faculty of Engineering Andalas University*. <https://doi.org/10.4108/eai.11-9-2019.2298472>
- Habsyi, F. Y. (2020). Pengaruh fasilitas belajar terhadap prestasi belajar siswa SMA Nusantara Tauro. *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, 2(1), 13–22.
- Hadi, B. (2022). Fenomena Learning Loss pada Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di Indonesia. *Edudikara: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 6(4), 290–296. <https://doi.org/10.32585/edudikara.v6i4.262>
- Harefa, D. (2022). Student Difficulties in Learning Mathematics. *AFORE: Jurnal Pendidikan Matematika*, 1(2), 78–86. <https://doi.org/10.57094/afore.v1i2.431>
- Harun, N., Kaharu, A., & Prasetyo, J. (2024). Measuring Student Satisfaction Using Servqual-Csi in Simulation & Computing Laboratory. *SNITT-Politeknik Negeri Balikpapan*, 6(April). <https://jurnal.poltekba.ac.id/index.php/prosiding/index>
- Herdiansyah, D., & Kurniati, P. S. (2020). Pembangunan Sektor Pendidikan Sebagai Penunjang Indeks Pembangunan Manusia Di Kota Bandung. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 8(1), 43–50. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v8i1.2765>
- Hsu, W., & Chen, P. W. (2021). The influences of service quality and individual characteristics on vocational training effectiveness. *Sustainability (Switzerland)*, 13(23). <https://doi.org/10.3390/su132313207>
- Huda, F. A., Seperi, S., & Setyawan, A. E. (2023). Hubungan Antara Praktik Kerja Industri Dengan Kesiapan Kerja Siswa Kelas Xii Program Keahlian Teknik Komputer Dan Jaringan Sekolah Menengah Kejuruan (Smk) Nusantara Indah Sintang. *VOX EDUKASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 14(1), 175–182. <https://doi.org/10.31932/ve.v14i1.2011>
- Irwanto, kusumaningtyas retno, angga dwi. (2024). *STRATEGI PROSES PEMBELAJARAN PRAKTIK PADA SISWA*. 2(4), 33–46.
- Junaidi, S., & Informatika, P. P. (2024). *Pengembangan E-modul Interaktif Mata Pelajaran Project Kreatif dan Kewirausahaan Kelas XI Program Keahlian Desain Komunikasi*

Visual. 7(3), 172–181.

kemdikbud.go.id. (2018). Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 34 Tahun 2018 Tentang Standar Nasional Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan/ Madrasah Aliyah Kejuruan. *PERATURAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 34 TAHUN 2018 TENTANG STANDAR NASIONAL PENDIDIKAN SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN/MADRASAH ALIYAH KEJURUAN DENGAN*, 1–1369.

Kemdikbud.go.id. (2018). Kementerian pendidikan dan kebudayaan direktorat jenderal pendidikan dasar dan menengah. *KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH*, 021.

Kononiuk, A., & Gudanowska, A. E. (2022). the Application of the Customized Servqual Model for Career Guidance Training: Industry 4.0 Challenges. *Journal of Business Economics and Management*, 23(4), 856–875. <https://doi.org/10.3846/jbem.2022.16643>

Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan. *Widya Manajemen*, 1(2), 21–39. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v1i2.354>

Li, C., Xiuting, S., Yan, W., Development, T., & Technology, I. (2022). 陈黎1, 盛秀婷2, 吴岩3 (1. 1(19).

Maifa, S., Syafril, Darmansyah, & Yusri, M. A. K. (2024). Pengembangan Multimedia Pembelajaran Berbasis Android Pada Mata Pelajaran Konsentrasi Keahlian DKV Jurusan Desain Komunikasi Visual Kelas XI SMK. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 2342–2347.

Marzuq, N. H., Andriani, H., Administrasi, D., Kesehatan, F., & Indonesia, U. (2024). British Writers, Popular Literature and New Media Innovation, 1820–45. *British Writers, Popular Literature and New Media Innovation, 1820–45*, 6, 13995–14008. <https://doi.org/10.1515/9781399514026>

Murdianto, Y., Rochmawati, R. I., & Perdanakusuma, A. R. (2019). Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(1), 603–612.

Nabil, N. R. A., Wulandari, I., Yamtinah, S., Ariani, S. R. D., & Ulfa, M. (2022). Isi Instrumen Asesmen Kompetensi Minimum. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 25(2), 184–191.

Nugroho, W. (2021). Kepuasan Siswa terhadap Pembelajaran Daring Menggunakan Microsoft Teams dan Video Youtube pada Materi Program Linier. *Jurnal THEOREMS (The Original Research of Mathematics)*, 5(2), 111. <https://doi.org/10.31949/th.v5i2.2518>

Parasuraman, A. Zeithmal, V. L. L. B. (1988). SERVQUAL_a_Multiple_Item_Scale_for_Measu.pdf. In *Journal of Retailing* (Vol. 64, Issue number 1, pp. 12–40). https://www.academia.edu/17155789/SERVQUAL_a_Multiple_Item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality

- Purbasari, M., & Carrollina, D. (2023). Elementary Design: A form of Creative Thinking Implementation to Develop Student Creativity. *Asian Journal of Education and Social Studies*, 39(1), 28–41. <https://doi.org/10.9734/ajess/2023/v39i1837>
- Purnama, A., Doharma, R., Jl, A., Barat, P., Rw, R. T., Utara, G., Lama, K. K., Jakarta, K., Khusus, D., & Jakarta, I. (2024). *Analisa Tingkat Kepuasan Penggunaan Laboratorium Komputer Menggunakan Service Quality pada STMIK Widuri STMIK Widuri , Jakarta , Indonesia mengajar perguruan tinggi . Laboratorium komputer tidak hanya menjadi sarana pendidikan oleh mahasiswa dan pemerluka*. 2(4).
- Purwaningsih, I., Oktariani, O., Hernawati, L., Wardarita, R., & Utami, P. I. (2022). Pendidikan Sebagai Suatu Sistem. *Jurnal Visionary : Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 10(1), 21. <https://doi.org/10.33394/vis.v10i1.5113>
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joe-ip.v15i1.226>
- Ramadhan, M. F., Siroj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Validitas and Reliabilitas. *Journal on Education*, 6(2), 10967–10975. <https://doi.org/10.31004/joe.v6i2.4885>
- Rifki Afandi, M., Hatta, P., Efendi, A., Kunci-Otomatisasi Jaringan, K., Komputer, L., & Jaringan, P. (2020). Otomatisasi Perangkat Jaringan Komputer Menggunakan Ansible Pada Laboratorium Komputer. *SMARTICS Journal*, 6(2), 48–53. <https://doi.org/10.21067/smartics.v6i2.4599>
- Ritonga, A. K. (2022). Pengembangan dan Pembinaan Karir Guru di bidang Pendidikan Kejuruan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(2), 3973–3982. <https://doi.org/10.58258/jisip.v6i2.3042>
- Rusliyawati, R., Wantoro, A., Susanto, E. R., Sulistiawati, A., & Widyawati, A. C. (2022). PKM Program Sekolah Binaan (PSB) di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) Pertanian Pembangunan Lampung. *Journal of Engineering and Information Technology for Community Service*, 1(2), 81–86. <https://doi.org/10.33365/jeit-cs.v1i2.160>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Santi, Roberto Tomahuw, Arvadi Hutagalung, S. H. T. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa prodi manajemen universitas utpadaka swastika I*. 44–53.
- Santoso, T., Fikri, Z., & Jiwantoro, Y. A. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. *Jurnal Analis Medika Biosains (JAMBS)*, 8(1), 13. <https://doi.org/10.32807/jambs.v8i1.223>
- Sappaile, B. I. (2020). *Konsep Penelitian Ex-Post Facto*. 1, 105–113.
- Saputra, F. E. (2020). Rekonseptualisasi Konstruk Kualitas Layanan Spesifik Pada Konteks Perguruan Tinggi. *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 15(1), 49–64.

<https://doi.org/10.33369/insight.15.1.49-64>

- Sentia, T., & Zuraidah, E. (2022). *Analisa Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqua*. 1. 2(3), 100–108. <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.167>
- Septiyani, T., Ahmad, S., & Tejawiani, I. (2023). Perencanaan Strategi Pendidikan Di SMK Guna Dharma Nusantara Cicalengka. ... , *Journal For Islamic Studies*, 6(1), 314–326. <https://doi.org/10.31943/afkarjournal.v6i1.491>.
- Setyawan, A. E., Studi, P., & Komputer, P. (2024). *Jurnal Ilmiah Pendidikan Citra Bakti KESIAPAN SOFT SKILLS SISWA SEKOLAH MENENGAH*. 11, 1227–1239.
- Shallehuddin, B., Hardiansyah, G., Ariandi Ritonga, D., & Hidayati Murtafiah, N. (2023). Peran Penting Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan. *Jurnal Multilingual*, 3(4), 360–369. <https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/multilingual/article/view/584/510>
- Sri Rahayu Surtiningtyas*, S. T. S. (2023). *Employing Fuzzy-weighted SERVQUAL, Refined-KANO, IPA, and QFD to Assess Service Quality in Vocational Higher Education*. 9(1). <https://ejournal.undikma.ac.id/index.php/jurnalkependidikan/index%0AVol>.
- Sugiyono, F. X. (2020). NERACA PEMBAYARAN (Konsep, Metodologi, dan Penerapan). In *ARBITRASE: Journal of Economics* (Vol. 1, Issue 2).
- Suryani, P., Cahyono, Y., & Utami, B. D. (2020). Pengaruh Motivasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja pada Karyawan Bagian Produksi di PT Tuntex Garment Indonesia. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 1(1), 70–82. <https://jiemar.org/index.php/jiemar/article/view/28>
- Syahrita, R. (2021). Metode Penelitian di dalam Manuskrip Jurnal Ilmiah Keagamaan. *Modul Biokimia Materi Metabolisme Lemak, Daur Asam Sitrat, Fosforilasi Oksidatif Dan Jalur Pentosa Fosfat*, 3(2), 6.
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>
- Syahroni, M. I. (2022). *Prosedur Penelitian kuantitatif*. 2(3), 211–213.
- Teddy Chandra, Stefani Chandra, L. H. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Teguh, S., & Ramadhan, P. (2023). *Magang Guru Tamu DKV Mata Pelajaran Dasar-dasar Program Keahlian SMK Multistudi High School*. 5(September), 1–10. <http://journal.uib.ac.id/index.php/nacospro>
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKN*, 7(2), 2896–2910. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Yusneti, Ahyani, N., & Eddy, S. (2022). Peran Sekolah dalam Upaya Meningkatkan Penyerapan Alumni. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 9146–9153.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.2307/1251929>