

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang. Berdasarkan hasil uji penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Berdasarkan analisis Servqual (gap) dimensi pelayanan secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan pihak PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang dengan harapan nasabah terdapat gap sebesar -0,55, skor ini di kategorikan dalam kelompok sedang, artinya artinya sudah sesuai antara harapan dan kenyataan dan harus di pertahankan kualitas pelayanan yang sekarang dan sebaiknya pihak bank meningkatkan lagi kinerja untuk mencapai hasil yang memuaskan.
2. Berdasarkan penelitian analisis Servqual (gap) terhadap dimensi kualitas pelayanan terlihat bahwa *tangibles* (bukti fisik) menghasilkan gap sebesar -4,60, skor ini dikategorikan dalam kelompok sangat rendah. *Emphaty* (Perhatian) menghasilkan gap sebesar -2,38, skor ini dikategorikan dalam kelompok rendah. *Responsiveness* (Daya Tanggap) menghasilkan gap sebesar -2,86, skor ini dikategorikan dalam kelompok sangat rendah. *Reliability* (Keandalan) menghasilkan gap sebesar -2,79, skor ini dikategorikan dalam kelompok sangat rendah. *Assurance* (Jaminan)

menghasilkan gap sebesar -2,86, skor ini dikategorikan dalam kelompok sangat rendah.

3. Dari hasil penelitian menggunakan diagram kartesius dimensi yang berada pada kuadran I dan III merupakan dimensi kualitas pelayanan yang sangat penting dan lebih mendominasi dalam *Importance Performance Analysis* (IPA). Hal ini bukan berarti bahwa dimensi kualitas pelayanan yang berada dalam kuadran I dan IV tidak penting. Namun pihak manajemen atau pengelola harus lebih fokus dalam mengalokasikan sumber daya perbaikan dalam kuadran II dan III. Dimensi pada kuadran II diantaranya *Tangibles* dan *Assurance*. Dimensi pada kuadran III adalah *Reliability*, *Responsiveness* dan *Emphaty*.
4. Pada hasil penelitian dengan menggunakan analisis Servqual (gap) dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) terlihat bahwa semua dimensi harus ditingkatkan lagi dalam mencapai kepuasan pada nasabah dikarenakan gap dari lima dimensi terletak pada skor -2,83 sampai -4,60 ini dikategorikan masih rendah belum mencapai kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang. Harapan nasabah dari ke lima aspek dimensi kualitas pelayanan pada PT. Bank Syariah Mandiri harus lebih di tingkatkan lagi agar yang diharapkan oleh nasabah dapat sesuai dengan kenyataan yang diterima.

B. Saran

1. Melihat rata-rata skor GAP dalam dimensi kualitas pelayanan berada dalam kategori sedang, pihak PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang sebaiknya memperbaiki dan meningkatkan pelayanan pada saat sekarang agar dapat mempertahankan kepuasan nasabah atau lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada nasabah.
2. Dilihat dari hasil *Importan Performance Analysis* (IPA), sebaiknya pihak PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang lebih memperhatikan masing-masing dimensi kualitas pelayanan sseperti : dimensi *Tangible* pihak bank sebaiknya meningkatkan Fasilitas gedung yang memadai, Kenyamanan dan kebersihan ruangan, Fasilitas lengkap (AC, TV, dan lain lain), Fasilitas parkir yang memadai, dan Fasilitas ATM memadai dan mudah ditemukan. Dimensi *Reliability* yang diharapkan nasabah adalah waktu pelayanan yang tepat sesuai dengan yang dijanjikan, tanggung jawab pelayanan yang diberikan, dan pencatatan yang bebas dari kesalahan. Dimensi *Responsiveness* yang diharapkan nasabah adalah Ketanggapan dalam memberikan solusi atau complain, dan Ketanggapan dalam proses pelayanan. Dimensi *Assurance* yang diharapkan nasabah adalah Keamanan dalam bertransaksi di Bank maupun penarikan di ATM. Dan pada dimensi *Emphaty* yang diharapkan nasabah adalah bagaimana nasabah memahami keluhan dan kebutuhan nasabah. Peningkatan ini sangat membantu PT. Bank Syariah Mandiri

KCP Ulak Karang Padang dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam dimensi pelayanan kepada nasabah.

3. PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang perlu mengamati secara rutin pelayanan yang ada agar kekurangan yang ada dapat ditingkatkan lagi kualitas pelayanan pada dimensi-dimensi yang belum sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah. Hal ini bisa dilakukan dengan memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah. Peningkatan fasilitas sarana prasarana, jaminan rasa aman, kepercayaan, kecepatangapan, dan rasa empati serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
4. Bagi peneliti lain yang akan membahas mengenai kepuasan nasabah dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang. Dalam penelitian skripsi ini tentunya masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu penulis memohon maaf jika dalam penulisan ini banyak ditemui kesalahan maupun kekurangannya. Mudah-mudahan penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan, manfaat dan bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

KUESIONER KEPUASAN NASABAH PT. BANK SYARIAH MANDIRI (BSM) KCP ULAK KARANG

Pengantar

Kepada Yth:

Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Ulak Karang

Assalamu'alaikum Warohmatullah Wabarakatuh.

Pertama-tama saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu yang telah ikut berpartisipasi sebagai responden dalam survei ini. Kuesioner berikut dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Ulak Karang terhadap layanan yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) yang berdomisili di Ulak Karang Padang .

Dalam kuesioner tidak ada jawaban benar atau salah, Bapak/Ibu responden diharapkan mengisi berdasarkan pengalamannya. Saya sangat menghargai pendapat, usaha dan waktu Bapak/Ibu responden untuk mengikuti survei ini.

Berdasarkan kode etik penelitian ini, saya menjamin kerahasiaan informasi yang Bapak/Ibu responden berikan dalam kuisisioner ini. Sekali lagi saya mengucapkan terima kasih banyak atas partisipasinya.

Wassalamu'alaikum Warohmatullah Wabarakatuh.

Padang, 21 Mei 2018

(HANNY EKA PUTRI)

	memadai dan mudah ditemukan										
5	Bank Syariah Mandiri memiliki fasilitas Transaksi online memadai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
6	Bank Syariah Mandiri memiliki karyawan berpenampilan rapi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
7	Bank Syariah Mandiri memiliki Teller di Counter berpenampilan rapi dan menarik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
No	EMPATHY (EMPATI)	JAWABAN					JAWABAN				
1	Bank Syariah Mandiri memberikan perhatian individual kepada Anda	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
2	Bank Syariah Mandiri memiliki pelayanan yang nyaman bagi semua nasabah	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
3	Bank Syariah Mandiri memiliki Karyawan yang memberikan perhatian kepada Anda	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
4	Bank Syariah Mandiri mengutamakan kepentingan Anda	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
5	Bank Syariah Mandiri memahami keluhan Anda	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
No	RESPONSIVENSESS (DAYA TANGGAP)	JAWABAN					JAWABAN				
1	Bank Syariah Mandiri melayani Anda dengan cepat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
2	Bank Syariah Mandiri memiliki ketepatan waktu dalam melayani nasabah yang ada	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
3	Bank Syariah Mandiri memiliki Karyawan yang selalu bersedia membantu Anda	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
4	Bank Syariah Mandiri memberi tahu Anda kapan pastinya layanan akan diberikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
5	Karyawan Bank Syariah Mandiri tidak pernah terlalu sibuk merespon permintaan Anda	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
No	RELIABILITY (KEANDALAN)	JAWABAN					JAWABAN				
1	Bank Syariah Mandiri berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, Bank Syariah Mandiri akan menepatinya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
2	Saat Anda punya masalah, Bank Syariah Mandiri sungguh-sungguh berusaha membantu memecahkannya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
3	Bank Syariah Mandiri memberikan layanan secara tepat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
4	Bank Syariah Mandiri menyediakan layanannya sesuai dengan yang dijanjikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
5	Bank Syariah Mandiri selalu mengupayakan catatan (records) yang bebas dari kesalahan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
No	ASSURANCE (KEPASTIAN)	JAWABAN					JAWABAN				
1	Prilaku Karyawan di Bank Syariah Mandiri mampu membuat nasabah mempercayai mereka	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
2	Anda merasa aman menjadi nasabah dalam	1	2	3	4	5	1	2	3	4	

	bertransaksi di Bank Syariah Mandiri									
3	Para Karyawan secara konsisten bersikap sopan terhadap Anda	1	2	3	4	5	1	2	3	4
4	Para Teller di counter secara konsisten bersikap sopan terhadap Anda	1	2	3	4	5	1	2	3	4
5	Para Karyawan memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan Anda.	1	2	3	4	5	1	2	3	4
6	Para Teller di counter memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan Anda.	1	2	3	4	5	1	2	3	4

Tabulasi Harapan

Respon den	Tangible							Emphaty					Responsiveness					Reliability				Assurance						
	Q.1	Q.2	Q.3	Q.4	Q.5	Q.6	Q.7	Q.8	Q.9	Q.10	Q.11	Q.12	Q.13	Q.14	Q.15	Q.16	Q.17	Q.18	Q.19	Q.20	Q.21	Q.22	Q.23	Q.24	Q.25	Q.26	Q.27	Q.28
1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
2	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	5
4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
5	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3
6	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
8	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
12	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
14	4	1	4	5	4	3	4	3	5	3	4	5	5	4	5	4	3	4	2	3	3	3	5	4	4	4	4	3
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	3	4	5	4	5	5	3	4	3	2	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
21	5	5	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
22	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4

N	96	96	96	96	96	96	96	96
---	----	----	----	----	----	----	----	----

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

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012
Total_Emphaty_H
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

[DataSet6] D:\DATA SPSS 1\VARIABEL 2.sav

2. Dimensi Emphaty_Harapan

		E1_HARA PAN	E2_HARA PAN	E3_HARA PAN	E4_HARA PAN	E5_HARA PAN	Total_Emph aty_H
E1_HARAP AN	Pearson Correlation	1	,439**	,504**	,522**	,497**	,769**
	Sig. (2- tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
E2_HARAP AN	Pearson Correlation	,439**	1	,492**	,524**	,607**	,769**
	Sig. (2- tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
E3_HARAP AN	Pearson Correlation	,504**	,492**	1	,484**	,526**	,756**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96

E4_HARAPAN	Pearson Correlation	,522**	,524**	,484**	1	,674**	,804**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
E5_HARAPAN	Pearson Correlation	,497**	,607**	,526**	,674**	1	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	96	96	96	96	96	96
Total_Emphaty_H	Pearson Correlation	,769**	,769**	,756**	,804**	,842**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017
Total_Responsiveness_H
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

3. Dimensi Responsiveness

Correlations

[DataSet6] D:\DATA SPSS 1\VARIABLE 2.sav

Correlations

		RS1_HA RAPAN	RS2_HA RAPAN	RS3_HA RAPAN	RS4_HA RAPAN	RS5_HA RAPAN	Total_Respons iveness_H
RS1_HARAPAN	Pearson Correlation	1	,640**	,612**	,423**	,264**	,755**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,009	,000
	N	96	96	96	96	96	96
RS2_HARAPAN	Pearson Correlation	,640**	1	,595**	,573**	,389**	,822**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
RS3_HARAPAN	Pearson Correlation	,612**	,595**	1	,525**	,468**	,824**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
RS4_HARAPAN	Pearson Correlation	,423**	,573**	,525**	1	,433**	,763**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
RS5_HARAPAN	Pearson Correlation	,264**	,389**	,468**	,433**	1	,686**

	Sig. (2- tailed)	,009	,000	,000	,000		,000
	N	96	96	96	96	96	96
Total_Respons iveness_H	Pears on Correl ation	,755**	,822**	,824**	,763**	,686**	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022
Total_Reliability_H
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

[DataSet6] D:\DATA SPSS 1\VARIABLE 2.sav

4. Dimensi Reliability_Harapan

Correlations						
	RL1_HAR	RL2_HAR	RL3_HAR	RL4_HAR	RL5_HAR	Total_Relia bility_H
	APAN	APAN	APAN	APAN	APAN	

RL1_HARA PAN	Pears on Correl ation	1	,525**	,554**	,504**	,547**	,799**
	Sig. (2- tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
RL2_HARA PAN	Pears on Correl ation	,525**	1	,644**	,481**	,369**	,753**
	Sig. (2- tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
RL3_HARA PAN	Pears on Correl ation	,554**	,644**	1	,600**	,501**	,826**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
RL4_HARA PAN	Pears on Correl ation	,504**	,481**	,600**	1	,559**	,801**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
RL5_HARA PAN	Pears on Correl ation	,547**	,369**	,501**	,559**	1	,766**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	96	96	96	96	96	96

	N	96	96	96	96	96	96
Total_Reliability_H	Pearson Correlation	,799**	,753**	,826**	,801**	,766**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

```

CORRELATIONS
  /VARIABLES=VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028
Total_Assurance_H
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE

```

Correlations

[DataSet6] D:\DATA SPSS 1\VARIABLEL 2.sav

5. Dimensi Assurance_Harapan

	AS1_HA RAPAN	AS2_HA RAPAN	AS3_HA RAPAN	AS4_HA RAPAN	AS5_HA RAPAN	AS6_HA RAPAN	Total_Assurance_H
AS1_HARAPAN	1	,547**	,633**	,566**	,669**	,558**	,813**
		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96

AS2_HAR APAN	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,547**	1	,660**	,604**	,580**	,570**	,791**
		,000		,000	,000	,000	,000	,000
		96	96	96	96	96	96	96
AS3_HAR APAN	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,633**	,660**	1	,695**	,643**	,572**	,836**
		,000	,000		,000	,000	,000	,000
		96	96	96	96	96	96	96
AS4_HAR APAN	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,566**	,604**	,695**	1	,742**	,620**	,849**
		,000	,000	,000		,000	,000	,000
		96	96	96	96	96	96	96
AS5_HAR APAN	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,669**	,580**	,643**	,742**	1	,612**	,866**
		,000	,000	,000	,000		,000	,000
		96	96	96	96	96	96	96
AS6_HAR APAN	Pears on Corre lation	,558**	,570**	,572**	,620**	,612**	1	,797**

	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Total_Assu rance_H	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed)	,813**	,791**	,836**	,849**	,866**	,797**	1
	N	96	96	96	96	96	96	96

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

UJI VALIDITAS KENYATAAN

1. Dimensi Tangible_Kenyataan

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034
VAR00035 Total_Tangible_K
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

[DataSet6] D:\DATA SPSS 1\VARIABEL 2.sav

Correlations

	T1_KE NYATA AN	T2_KE NYATA AN	T3_KE NYATA AN	T4_KE NYATA AN	T5_KE NYATA AN	T6_KE NYATA AN	T7_KE NYATA AN	Total_T angible_ K
Pear son Corr elati on	1	,383**	,474**	,412**	,490**	,429**	,409**	,742**

N	96	96	96	96	96	96	96	96
---	----	----	----	----	----	----	----	----

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Dimensi Emphaty_Kenyataan

CORRELATIONS

/VARIABLES=VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040

Total_Emphaty_K

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet6] D:\DATA SPSS 1\VARIABLE 2.sav

	E1_KENY ATAAN	E2_KENY ATAAN	E3_KENY ATAAN	E4_KENY ATAAN	E5_KENY ATAAN	Total_Emp haty_K
Pears on Correl ation E1_KENY ATAAN Sig. (2- tailed) N	1	,579**	,694**	,683**	,674**	,878**
Pears on Correl ation E2_KENY ATAAN Sig. (2- tailed) N	,579**	1	,552**	,522**	,500**	,760**
Pears on Correl ation E3_KENY ATAAN Sig. (2- tailed) N	,694**	,552**	1	,568**	,607**	,829**

	Sig. (2- tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
E4_KENY ATAAN	Pears on Correl ation	,683**	,522**	,568**	1	,684**	,827**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
E5_KENY ATAAN	Pears on Correl ation	,674**	,500**	,607**	,684**	1	,844**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	96	96	96	96	96	96
Total_Emp haty_K	Pears on Correl ation	,878**	,760**	,829**	,827**	,844**	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

3. Dimensi Responsiveness_Kenyataan

```

CORRELATIONS
  /VARIABLES=VAR00041 VAR00042 VAR00043 VAR00044 VAR00045
Total_Responseveness_K
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

[DataSet6] D:\DATA SPSS 1\VARIABLEL 2.sav

Correlations

		RS1_KE NYATAA N	RS2_KE NYATAA N	RS3_KE NYATAA N	RS4_KE NYATAA N	RS5_KE NYATAA N	Total_Respon seveness_K
RS1_KENYA TAAN	Pearson Correlation	1	,587**	,603**	,565**	,423**	,803**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
RS2_KENYA TAAN	Pearson Correlation	,587**	1	,626**	,534**	,487**	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
RS3_KENYA TAAN	Pearson Correlation	,603**	,626**	1	,650**	,640**	,864**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96

RS4_KENYA TAAN	Pearson Correlation	,565**	,534**	,650**	1	,581**	,828**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
RS5_KENYA TAAN	Pearson Correlation	,423**	,487**	,640**	,581**	1	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	96	96	96	96	96	96
Total_Response seveness_K	Pearson Correlation	,803**	,793**	,864**	,828**	,759**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

4. Dimensi Reliability_Kenyataan

CORRELATIONS

/VARIABLES=VAR00046 VAR00047 VAR00048 VAR00049 VAR00050

Total_Reliability_K

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet6] D:\DATA SPSS 1\VARIABLE 2.sav

		Correlations					
		RL1_KEN YATAAN	RL2_KEN YATAAN	RL3_KEN YATAAN	RL4_KEN YATAAN	RL5_KEN YATAAN	Total_Reli ability_K
RL1_KEN YATAAN	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	1	,691**	,584**	,599**	,513**	,833**
RL2_KEN YATAAN	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	,691**	1	,618**	,543**	,462**	,815**
RL3_KEN YATAAN	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	,584**	,618**	1	,703**	,505**	,832**
RL4_KEN YATAAN	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	,599**	,543**	,703**	1	,564**	,835**

	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
RL5_KEN YATAAN	Pearson Correlation	,513**	,462**	,505**	,564**	1	,755**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	96	96	96	96	96	96
Total_Reli ability_K	Pearson Correlation	,833**	,815**	,832**	,835**	,755**	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

5. Dimensi Assurance_Kenyataan

```

CORRELATIONS
  /VARIABLES=VAR00051 VAR00052 VAR00053 VAR00054 VAR00055 VAR00056
Total_Assurance_K
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

[DataSet6] D:\DATA SPSS 1\VARIABLEL 2.sav

	AS1_KE NYATAA	AS2_KE NYATAA	AS3_KE NYATAA	AS4_KE NYATAA	AS5_KE NYATAA	AS6_KE NYATAA	Total_As surance_ K
	N	N	N	N	N	N	K

AS1_KE NYATAA N	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1	,554**	,500**	,563**	,559**	,512**	,755**
			,000	,000	,000	,000	,000	,000
		96	96	96	96	96	96	96
AS2_KE NYATAA N	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,554**	1	,654**	,508**	,478**	,557**	,769**
		,000		,000	,000	,000	,000	,000
		96	96	96	96	96	96	96
AS3_KE NYATAA N	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,500**	,654**	1	,782**	,659**	,685**	,867**
		,000	,000		,000	,000	,000	,000
		96	96	96	96	96	96	96
AS4_KE NYATAA N	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,563**	,508**	,782**	1	,685**	,643**	,844**
		,000	,000	,000		,000	,000	,000

N	96	96	96	96	96	96	96
Pearson							
Correlation	,559**	,478**	,659**	,685**	1	,783**	,843**
on Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
N	96	96	96	96	96	96	96
Pearson							
Correlation	,512**	,557**	,685**	,643**	,783**	1	,846**
on Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
N	96	96	96	96	96	96	96
Pearson							
Correlation	,755**	,769**	,867**	,844**	,843**	,846**	1
on Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	96	96	96	96	96	96	96

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

UJI RELIABILITAS Harapan

1. Dimensi Tangible_Harapan

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE.
```

Reliability

[DataSet6] D:\DATA SPSS 1\VARIABEL 2.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	65,3
	Excluded ^a	51	34,7
	Total	147	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,829	7

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
29,6667	14,540	3,81318	7

2. Dimensi Emphaty_Harapan

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE.
```

Reliability

[DataSet6] D:\DATA SPSS 1\VARIABLEL 2.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	65,3
	Excluded ^a	51	34,7
	Total	147	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,844	5

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20,9479	10,513	3,24238	5

3. Dimensi Responsiveness_Harapan

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
```

```
/STATISTICS=SCALE.
```

Reliability

[DataSet6] D:\DATA SPSS 1\VARIABEL 2.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	65,3
	Excluded ^a	51	34,7
	Total	147	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,823	5

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21,2396	8,605	2,93345	5

4. Dimensi Reliability_Harapan

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE.
```

Reliability

[DataSet6] D:\DATA SPSS 1\VARIABEL 2.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	65,3
	Excluded ^a	51	34,7
	Total	147	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,847	5

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21,3750	10,153	3,18632	5

5. Dimensi Assurance_Harapan

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE.
```

Reliability

[DataSet6] D:\DATA SPSS 1\VARIABLEL 2.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	65,3
	Excluded ^a	51	34,7
	Total	147	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,904	6

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
27,2188	10,278	3,20593	6

UJI RELIABILITAS KENYATAAN

1. Dimensi Tangible_Kenyataan

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034
VAR00035
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE.
```

Reliability

[DataSet6] D:\DATA SPSS 1\VARIABEL 2.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	65,3
	Excluded ^a	51	34,7
	Total	147	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,795	7

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
25,0625	16,228	4,02835	7

2. Dimensi Emphaty_Kenyataan

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE.
```

Reliability

[DataSet6] D:\DATA SPSS 1\VARIABEL 2.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	65,3
	Excluded ^a	51	34,7
	Total	147	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,884	5

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18,5729	12,058	3,47243	5

3. Dimensi Responsiveness_Kenyataan

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00041 VAR00042 VAR00043 VAR00044 VAR00045
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE.
```

Reliability

[DataSet6] D:\DATA SPSS 1\VARIABEL 2.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	65,3
	Excluded ^a	51	34,7
	Total	147	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,866	5

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18,3750	12,468	3,53107	5

4. Dimensi Reliability_Kenyataan

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00046 VAR00047 VAR00048 VAR00049 VAR00050
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE.
```


Reliability

[DataSet6] D:\DATA SPSS 1\VARIABEL 2.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	65,3
	Excluded ^a	51	34,7
	Total	147	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,871	5

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18,5833	13,109	3,62060	5

5. Dimensi Assurance_Kenyataan

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00051 VAR00052 VAR00053 VAR00054 VAR00055 VAR00056
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE.
```

Reliability

[DataSet6] D:\DATA SPSS 1\VARIABEL 2.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	65,3
	Excluded ^a	51	34,7
	Total	147	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,901	6

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24,3542	16,736	4,09101	6