

KUISIONER SURVEI KEPUASAN PELANGGAN FKIP

Uji Validitas Variabel Tangible (Kinerja)

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5
X2	0,684				
X3	0,641	0,632			
X4	0,686	0,697	0,690		
X5	0,641	0,612	0,611	0,751	
X	0,851	0,842	0,826	0,898	0,858

Semua nilai koefisien korelasi antar item/indikator (pertanyaan 1 sampai 5) dengan nilai total > 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator (pertanyaan 1 sampai 5) yang digunakan dalam kuisisioner SKP **valid untuk mengukur Tangible**.

Uji Reliabilitas Variabel Tangible (Kinerja)

Cronbach's Alpha

Alpha
0,9065

Hasil analisis dengan Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha > 0,7 sehingga indikator-indikator dalam variabel Tangible (Kinerja) yang digunakan dalam kuisisioner SKP **reliabel**.

Uji Validitas Variabel Responsiveness (Kinerja)

Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
Y2	0,814				
Y3	0,660	0,754			
Y4	0,800	0,815	0,768		
Y5	0,715	0,756	0,709	0,791	
Y	0,888	0,920	0,864	0,931	0,888

Semua nilai koefisien korelasi antar item/indikator (pertanyaan 6 sampai 10) dengan nilai total > 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator (pertanyaan 6 sampai 10) yang digunakan dalam kuisisioner SKP **valid untuk mengukur Responsiveness**.

Uji Reliabilitas Variabel Responsiveness (Kinerja)

Cronbach's Alpha

Alpha

0,9397

Hasil analisis dengan Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha > 0,7 sehingga indikator-indikator dalam variabel Responsiveness (Kinerja) yang digunakan dalam kuisisioner SKP **reliabel**.

Uji Validitas Variabel Reliability (Kinerja)

Correlations

	Z1	Z2	Z3	Z4
Z2	0,778			
Z3	0,788	0,847		
Z4	0,739	0,770	0,797	
Z	0,902	0,929	0,937	0,897

Semua nilai koefisien korelasi antar item/indikator (pertanyaan 11 sampai 14) dengan nilai total > 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator (pertanyaan 11 sampai 14) yang digunakan dalam kuisisioner SKP **valid untuk mengukur Reliability**.

Uji Reliabilitas Variabel Reliability (Kinerja)

Cronbach's Alpha

Alpha
0,9361

Hasil analisis dengan Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha > 0,7 sehingga indikator-indikator dalam variabel Reliability (Kinerja) yang digunakan dalam kuisisioner SKP **reliabel**.

Uji Validitas Variabel Assurance (Kinerja)

Correlations

	U1	U2	U3	U4
U2	0,815			
U3	0,810	0,830		
U4	0,831	0,828	0,816	
U	0,930	0,932	0,927	0,934

Semua nilai koefisien korelasi antar item/indikator (pertanyaan 15 sampai 18) dengan nilai total > 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator (pertanyaan 15 sampai 18) yang digunakan dalam kuisioner SKP **valid untuk mengukur Assurance**.

Uji Reliabilitas Variabel Assurance (Kinerja)

Cronbach's Alpha

<u>Alpha</u>
0,9483

Hasil analisis dengan Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha > 0,7 sehingga indikator-indikator dalam variabel Assurance(Kinerja) yang digunakan dalam kuisioner SKP **reliabel**.

Uji Validitas Variabel Empaty (Kinerja)

Correlations

	V1	V2	V3	V4
V2	0,823			
V3	0,809	0,858		
V4	0,734	0,746	0,806	
V	0,910	0,929	0,944	0,899

Semua nilai koefisien korelasi antar item/indikator (pertanyaan 19 sampai 22) dengan nilai total > 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator (pertanyaan 19 sampai 22) yang digunakan dalam kuisioner SKP **valid untuk mengukur Empaty**.

Uji Reliabilitas Variabel Empaty (Kinerja)

Cronbach's Alpha

<u>Alpha</u>
0,9384

Hasil analisis dengan Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha > 0,7 sehingga indikator-indikator dalam variabel Empaty (Kinerja) yang digunakan dalam kuisioner SKP **reliabel**.

