



KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH

Kepada Yth
Para Nasabah Bank
Di tempat,

Dengan Hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang saya lakukan dalam rangka menyelesaikan program studi D4 Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya mengenai “Pengaruh Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah” maka saya mohon kesediaan saudara/saudari mengisi kuesioner ini.

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat dan oleh karena itu dimohon kesediaanya mengisi/menjawab kuesioner ini dengan sejujurnya dan sebenar-benarnya. Jawaban anda yang berikan akan **terjamin kerahasiaannya** dan hanya akan digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Atas kerjasama dan kesungguhan saudara/saudari dalam mengisi kuesioner ini diucapkan terima kasih.

Peneliti,

Dwi Imam Saputra

Nim 061540631694

Mahasiswa Manajemen Bisnis

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Petunjuk Pengisian:

1. Dimohon kesediaan bapak/ibu untuk membaca dengan cermat butiran-butiran pertanyaan pada lembaran-lembaran berikut
2. jawaban bapak/ibu dijamin kerahasiaanya.
3. apabila bapak/ibu ingin mengubah pilihan yang telah ditandai, berikan tanda silang (x) pada pilihan semula, kemudian berikan tanda ceklis (√) pada pilihan baru
4. Atas bantuan bapak/ibu saya ucapkan banyak terima kasih.

Data Responden

1. Usia Responden

- a. < 22 tahun
- b. 22-35 tahun
- c. 36-45 tahun
- d. 46-55 tahun
- e. > 55 tahun

4. Pekerjaan

- Karyawan Swasta
- Pegawai Negeri Sipil
- Pedagang
- Wiraswasta
- Lain-lain

2. Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

5. Penghasilan

- < 1.000.000
- 1.000.000- 3.000.000
- 3.000.000 – 5.000.000
- > 5.000.000

3. Pendidikan Terakhir

- SD SLTA PASCA SARJANA
- SLTP SARJANA

Berilah Tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan penilaian Bapak/ibu

1. Sangat tidak setuju (STS) 3. Cukup Setuju (CS) 5. Sangat Setuju (SS)
 2. tidak setuju (TS) 4. Setuju (S)

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
A	Bukti Fisik/Berwujud					
1	Peralatan dan Teknologi yang digunakan Bank BRI Agroniaga terbilang modern					
2	Kondisi lingkungan maupun gedung contoh: Tempat tunggu, musholla, toilet, yang disediakan memiliki kenyamanan, kebersihan yang baik.					
3	Customer Service Melayani dengan kerapian, keramahan, kebersihan menghadapi nasabah					
4	Penampilan fasilitas fisik Bank BRI Agroniaga yang setara dengan jasa yang diberikan					
5	Ketersediaan brosur menarik dan memuat informasi produk tabungan					

B: Kehandalan/Reliabilitas

1	Pelayanan Customer Service sesuai dengan jadwal yang ada					
2	Tingkat perhatian dan kepedulian Customer Service yang diberikan terhadap nasabah yang memiliki masalah					
3	Ketepatan waktu pelayanan Customer Service yang diberikan sesuai dengan janji					
4	Pelayanan Customer Service dalam penanganan administrasi dokumen nasabah baik					
5	Penyampaian Informasi Costumer Service mudah dipahami					

C. Ketanggapan/Responsif

1	Customer Service memberikan pelayanan yang diperlukan nasabah					
2	Customer Service memberikan pelayanan dengan cepat					
3	Customer Service bersedia membantu kesulitan yang dialami nasabah					
4	Customer Service dapat menanggapi permintaan nasabah dengan cepat					
5	Customer service selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan					

D. Jaminan dan kepastian

1	Customer Service memiliki kemampuan pengetahuan dalam Melayani nasabah					
2	Anda merasa diberikan jaminan, keamanan, dan kepercayaan dalam pelayanan dari Customer Service					
3	Customer Service dapat memberikan pelayanan dengan sabar dan adil					
4	Bank BRI Agroniaga telah memberikan fasilitasi pendukung bagi Customer Service untuk melaksanakan dengan baik					
5	Customer Service bersikap sopan kepada nasabah					

E. Empati

1	Bank BRI Agroniaga memberikan fasilitasi penunjang (air minum, permen dll) memadai bagi nasabah					
2	Customer Service memiliki kepedulian dan memberikan perhatian yang lebih untuk nasabah					
3	Customer Service memahami kebutuhan dan perasaan nasabah					
4	Keseriusan Bank BRI Agroniaga mengutamakan kepentingan nasabah					
5	Kesungguhan Customer Service dalam merespon permintaan nasabah					

F. Kepuasan Nasabah

1	Produk dan Pelayanan yang diberikan/disampaikan oleh Customer Service sudah sesuai dan jelas					
2	Pelayanan Customer Service cepat dan ramah					
3	Pelayanan Customer Service diberikan sesuai dengan harapan nasabah					
4	Pelayanan yang diberikan Bank BRI Agroniaga telah memberikan kepuasan bagi nasabah					
5	Kemampuan customer service dalam menciptakan hubungan baik dengan nasabah					

Usia	Jenis Kelam	Pekerjaan	Penghasilan	Pendidikan	T	Bukti_Fisik)	Bukti_Fisi	Bukti_Fisi	Bukti_Fisi	Bukti_Fisi	Bukti_Fisi	total Buk	Keandalar	Keandalar	Keandalar	Keandalar	Keandalar	totalkean	ketar
40	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3		4	4	3	3	3		
38	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
44	1	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3		4	4	3	3	3		
54	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4		3	4	4	4	4		
37	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
21	1	1	2	3	4	4	3	3	3	3	3		5	5	4	4	4		
49	1	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4		3	3	3	3	3		
45	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
57	1	2	3	5	5	4	4	4	4	3	3		5	4	4	4	4		
46	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
22	2	1	2	4	4	4	4	4	4	3	3		4	4	4	4	4		
35	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4		4	3	4	4	4		
40	1	1	2	3	5	4	4	4	4	3	3		5	4	4	4	4		
47	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
32	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3		4	3	4	4	4		
27	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
30	2	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4		4	5	5	5	4		
21	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
25	1	1	2	3	5	4	4	4	4	4	4		5	4	4	4	4		
40	2	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4		4	5	5	5	5		
38	1	2	3	5	3	3	3	4	4	4	4		5	4	3	4	4		
19	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
24	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
36	1	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4		5	5	4	4	4		
41	1	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4		4	3	3	4	4		
20	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
47	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
28	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
36	1	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3		5	4	4	3	3		
44	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
29	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
51	1	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
35	2	1	2	4	5	4	4	3	3	3	3		3	3	3	3	3		
34	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3		4	4	4	3	3		
28	1	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4		5	4	4	4	4		
35	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
27	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
38	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4		4	4	3	4	4		
29	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
26	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
34	2	2	3	5	4	5	5	5	5	4	4		4	5	5	5	4		
43	1	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3		4	4	3	4	3		
48	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4		4	4	4	3	3		
37	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4		5	4	4	4	4		
48	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
33	1	1	2	4	3	3	4	4	4	4	4		3	3	4	4	4		
28	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3		4	4	3	3	3		
36	1	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4		5	4	4	4	4		
28	1	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3		4	4	3	3	4		
46	2	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
51	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
37	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4		5	4	4	4	4		
26	2	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3		4	4	4	3	3		
28	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
31	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
44	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3		
35	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
46	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
32	2	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4		4	4	4	3	4		
47	1	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4		5	4	4	4	4		
34	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
25	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
43	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
37	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4		4	5	5	4	4		
48	1	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4		5	4	4	4	4		
28	1	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3		4	4	4	3	3		
43	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
35	1	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
41	1	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4		3	3	4	4	4		
28	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
44	1	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5		
38	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
46	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
42	1	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
27	2	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4		5	5	4	4	4		
39	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
35	2	5	3	4	5	5	3	3	3	3	3		5	4	3	3	3		
42	1	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4		4	5	4	4	4		
33	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4		5	4	4	4	4		
47	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4		5	4	4	4	4		
28	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4		4	5	4	4	4		
36	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
45	2	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4		5	4	4	4	4		
33	1	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3		4	4	3	3	3		
26	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
45	1	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4		
24	1	1	2	3	4	5	5	4	4	4	4		4	5	5	4	4		

```

RELIABILITY
/VARIABLES=Bukti_Fisik1 Bukti_Fisik2 Bukti_Fisik3 Bukti_Fisik4
Bukti_Fisik5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.716	.731	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Bukti_Fisik1	4.00	.587	30
Bukti_Fisik2	3.90	.548	30
Bukti_Fisik3	3.87	.507	30
Bukti_Fisik4	3.83	.379	30
Bukti_Fisik5	3.73	.450	30

Inter-Item Correlation Matrix

	Bukti_Fisik1	Bukti_Fisik2	Bukti_Fisik3	Bukti_Fisik4	Bukti_Fisik5
Bukti_Fisik1	1.000	.536	.347	.000	-.261
Bukti_Fisik2	.536	1.000	.695	.249	.168
Bukti_Fisik3	.347	.695	1.000	.598	.443
Bukti_Fisik4	.000	.249	.598	1.000	.742
Bukti_Fisik5	-.261	.168	.443	.742	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	Bukti_Fisik1	Bukti_Fisik2	Bukti_Fisik3	Bukti_Fisik4	Bukti_Fisik5
Bukti_Fisik1	.345	.172	.103	.000	-.069
Bukti_Fisik2	.172	.300	.193	.052	.041
Bukti_Fisik3	.103	.193	.257	.115	.101
Bukti_Fisik4	.000	.052	.115	.144	.126
Bukti_Fisik5	-.069	.041	.101	.126	.202

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Bukti_Fisik1	15.33	2.161	.240	.452	.776
Bukti_Fisik2	15.43	1.702	.642	.607	.591
Bukti_Fisik3	15.47	1.637	.790	.678	.526
Bukti_Fisik4	15.50	2.190	.523	.664	.661
Bukti_Fisik5	15.60	2.317	.292	.643	.731

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.33	2.920	1.709	5

RELIABILITY

/VARIABLES=Kehandalan1 Kehandalan2 Kehandalan3 Kehandalan4


```

Kehandalan5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.717	.732	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kehandalan1	4.17	.531	30
Kehandalan2	4.00	.525	30
Kehandalan3	3.90	.481	30
Kehandalan4	3.90	.403	30
Kehandalan5	3.77	.504	30

Inter-Item Correlation Matrix

	Kehandalan1	Kehandalan2	Kehandalan3	Kehandalan4	Kehandalan5

Kehandalan1	1.000	.371	.068	.081	-.107
Kehandalan2	.371	1.000	.546	.326	.391
Kehandalan3	.068	.546	1.000	.659	.470
Kehandalan4	.081	.326	.659	1.000	.731
Kehandalan5	-.107	.391	.470	.731	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	Kehandalan1	Kehandalan2	Kehandalan3	Kehandalan4	Kehandalan5
Kehandalan1	.282	.103	.017	.017	-.029
Kehandalan2	.103	.276	.138	.069	.103
Kehandalan3	.017	.138	.231	.128	.114
Kehandalan4	.017	.069	.128	.162	.148
Kehandalan5	-.029	.103	.114	.148	.254

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kehandalan1	15.57	2.323	.135	.306	.804
Kehandalan2	15.73	1.720	.601	.521	.613
Kehandalan3	15.83	1.799	.615	.598	.612
Kehandalan4	15.83	1.937	.646	.715	.616
Kehandalan5	15.97	1.895	.485	.642	.665

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.73	2.823	1.680	5

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Ketanggapan1 Ketanggapan2 Ketanggapan3 Ketanggapan4
Ketanggapan5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA

```

/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV
 /SUMMARY=TOTAL.

Reliability
Scale: ALL VARIABLE

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.654	.695	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Ketanggapan1	4.13	.507	30
Ketanggapan2	3.93	.450	30
Ketanggapan3	3.93	.365	30
Ketanggapan4	3.93	.365	30
Ketanggapan5	3.73	.521	30

Inter-Item Correlation Matrix

	Ketanggapan1	Ketanggapan2	Ketanggapan3	Ketanggapan4	Ketanggapan5
Ketanggapan1	1.000	.191	.050	.050	-.122
Ketanggapan2	.191	1.000	.392	.392	.363
Ketanggapan3	.050	.392	1.000	.741	.447
Ketanggapan4	.050	.392	.741	1.000	.629
Ketanggapan5	-.122	.363	.447	.629	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	Ketanggapan1	Ketanggapan2	Ketanggapan3	Ketanggapan4	Ketanggapan5
Ketanggapan1	.257	.044	.009	.009	-.032
Ketanggapan2	.044	.202	.064	.064	.085
Ketanggapan3	.009	.064	.133	.099	.085
Ketanggapan4	.009	.064	.099	.133	.120
Ketanggapan5	-.032	.085	.085	.120	.271

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ketanggapan1	15.53	1.775	.044	.091	.777
Ketanggapan2	15.73	1.375	.488	.242	.562
Ketanggapan3	15.73	1.444	.587	.564	.535
Ketanggapan4	15.73	1.375	.682	.665	.495
Ketanggapan5	15.93	1.306	.433	.446	.592

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.67	2.092	1.446	5

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Jaminan_kestastian1 Jaminan_kestastian2 Jaminan_kestastian3
Jaminan_kestastian4
Jaminan_kestastian5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

```

```

/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.526	.511	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Jaminan_kepastian1	4.00	.525	30
Jaminan_kepastian2	3.97	.556	30
Jaminan_Kepastian3	3.97	.414	30
Jaminan_Kepastian4	3.93	.254	30
Jaminan_Kepastian5	3.73	.450	30

Inter-Item Correlation Matrix

	Jaminan_ kepastian 1	Jaminan_ kepastian 2	Jaminan_ Kepastian 3	Jaminan_ Kepastian 4	Jaminan_ Kepastian 5
Jaminan_ kepastian 1	1				
Jaminan_ kepastian 2		1			
Jaminan_ Kepastian 3			1		
Jaminan_ Kepastian 4				1	
Jaminan_ Kepastian 5					1

Jaminan_kepastian1	1.000	.472	.476	-.259	-.146
Jaminan_kepastian2	.472	1.000	.594	-.261	-.037
Jaminan_Kepastian3	.476	.594	1.000	.307	.136
Jaminan_Kepastian4	-.259	-.261	.307	1.000	.443
Jaminan_Kepastian5	-.146	-.037	.136	.443	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	Jaminan_k epastian1	Jaminan_kep astian2	Jaminan_Kep astian3	Jaminan_Kep astian4	Jaminan_Kep astian5
Jaminan_kepastian1	.276	.138	.103	-.034	-.034
Jaminan_kepastian2	.138	.309	.137	-.037	-.009
Jaminan_Kepastian3	.103	.137	.171	.032	.025
Jaminan_Kepastian4	-.034	-.037	.032	.064	.051
Jaminan_Kepastian5	-.034	-.009	.025	.051	.202

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Jaminan_kepastian1	15.60	1.145	.307	.409	.463
Jaminan_kepastian2	15.63	.999	.412	.578	.381
Jaminan_Kepastian3	15.63	.999	.720	.674	.196
Jaminan_Kepastian4	15.67	1.678	.035	.573	.572
Jaminan_Kepastian5	15.87	1.499	.058	.212	.603

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.60	1.766	1.329	5

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Empati1 Empati2 Empati3 Empati4 Empati5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.750	.752	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Empati1	3.93	.450	30
Empati2	3.87	.434	30
Empati3	4.07	.583	30
Empati4	4.17	.747	30
Empati5	4.20	.664	30

Inter-Item Correlation Matrix

	Empati1	Empati2	Empati3	Empati4	Empati5
Empati1	1.000	.836	.412	.137	.046
Empati2	.836	1.000	.309	.071	.096
Empati3	.412	.309	1.000	.607	.498
Empati4	.137	.071	.607	1.000	.765

Empati5	.046	.096	.498	.765	1.000
---------	------	------	------	------	-------

Inter-Item Covariance Matrix

	Empati1	Empati2	Empati3	Empati4	Empati5
Empati1	.202	.163	.108	.046	.014
Empati2	.163	.189	.078	.023	.028
Empati3	.108	.078	.340	.264	.193
Empati4	.046	.023	.264	.557	.379
Empati5	.014	.028	.193	.379	.441

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Empati1	16.30	3.459	.396	.749	.744
Empati2	16.37	3.551	.357	.722	.755
Empati3	16.17	2.695	.672	.488	.646
Empati4	16.07	2.340	.624	.669	.665
Empati5	16.03	2.654	.567	.622	.686

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.23	4.323	2.079	5

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Kepuasan_nasabah1 Kepuasan_Nasabah2 Kepuasan_Nasabah3
Kepuasan_Nasabah4
Kepuasan_Nasabah5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV
/SUMMARY=TOTAL.

```


Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.826	.822	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan_nasabah1	3.87	.434	30
Kepuasan_Nasabah2	3.77	.430	30
Kepuasan_Nasabah3	4.03	.669	30
Kepuasan_Nasabah4	4.10	.759	30
Kepuasan_Nasabah5	4.20	.714	30

Inter-Item Correlation Matrix

	Kepuasan_nasabah1	Kepuasan_Nasabah2	Kepuasan_Nasabah3	Kepuasan_Nasabah4	
Kepuasan_nasabah1	1.000	.751	.253	.251	
Kepuasan_Nasabah2	.751	1.000	.388	.391	

Kepuasan_Nasabah 3	.253	.388	1.000	.741	
Kepuasan_Nasabah 4	.251	.391	.741	1.000	
Kepuasan_Nasabah 5	.200	.269	.707	.852	

Inter-Item Correlation Matrix

	Kepuasan_Nasabah5
Kepuasan_nasabah1	.200
Kepuasan_Nasabah2	.269
Kepuasan_Nasabah3	.707
Kepuasan_Nasabah4	.852
Kepuasan_Nasabah5	1.000

Inter-Item Covariance Matrix

	Kepuasan_n asabah1	Kepuasan_N asabah2	Kepuasan_N asabah3	Kepuasan_N asabah4	
Kepuasan_nasabah 1	.189	.140	.074	.083	
Kepuasan_Nasabah 2	.140	.185	.111	.128	
Kepuasan_Nasabah 3	.074	.111	.447	.376	
Kepuasan_Nasabah 4	.083	.128	.376	.576	
Kepuasan_Nasabah 5	.062	.083	.338	.462	

Inter-Item Covariance Matrix

	Kepuasan_Nasabah5
Kepuasan_nasabah1	.062
Kepuasan_Nasabah2	.083
Kepuasan_Nasabah3	.338
Kepuasan_Nasabah4	.462

Kepuasan_Nasabah5	.510
-------------------	------

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation
Kepuasan_nasabah 1	16.10	4.714	.380	.571
Kepuasan_Nasabah 2	16.20	4.510	.506	.628
Kepuasan_Nasabah 3	15.93	3.375	.732	.587
Kepuasan_Nasabah 4	15.87	2.947	.805	.780
Kepuasan_Nasabah 5	15.77	3.220	.737	.750

Item-Total Statistics

	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan_nasabah1	.847
Kepuasan_Nasabah2	.824
Kepuasan_Nasabah3	.757
Kepuasan_Nasabah4	.731
Kepuasan_Nasabah5	.755

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.97	5.620	2.371	5

