

Berikut ini adalah angket/kuesioner penelitian yang dapat dilihat dibawah ini :

Identitas Responden

Nomor Responden :(Di Isi Peneliti)
 Nama :
 Umur :
 Jenis Kelamin :
 Pendidikan :

Petunjuk Pengisian

Bapak/Ibu/Saudara/i diminta untuk memberikan tanggapan atas pernyataan yang ada pada angket ini yang sesuai dengan keadaan, pendapat dan perasaan Bapak/Ibu/Saudara/i, bukan berdasarkan pendapat umum atau pendapat orang lain. Dalam pengisian jawaban atas pertanyaan di bawah ini tidak ada jawaban yang benar atau salah akan tetapi yang terpenting Bapak/Ibu/Saudara/i menjawab semua pertanyaan yang ada. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan semata-mata hanya untuk kepentingan akademis.

Pertanyaan kuesioner memiliki lima alternatif jawaban, yaitu :

- SS : Sangat Setuju, apabila pernyataan yang ada benar-benar menggambarkan keadaan, pendapat dan perasaan Bapak/Ibu/Saudara/i.
- S : Setuju, apabila pernyataan yang ada sesuai dengan keadaan, pendapat dan perasaan Bapak/Ibu/Saudara/i.
- N : Netral, apabila pernyataan tersebut tidak sepenuhnya sesuai dengan keadaan, pendapat dan perasaan Bapak/Ibu/Saudara/i.
- TS : Tidak Setuju, apabila pernyataan tersebut tidak sesuai dengan keadaan, pendapat dan perasaan Bapak/Ibu/Saudara/i.
- STS : Sangat tidak Setuju, apabila pernyataan tersebut benar-benar tidak menggambarkan keadaan, pendapat dan perasaan Bapak/Ibu/Saudara/i.

Jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i dilaksanakan dengan cara memberikan tanda “(X)” pada jawaban yang tersedia, yang menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i paling tepat.

**DAFTAR KUISIONER PENGARUH KEANDALAN, DAYA TANGGAP,
JAMINAN, DAN EMPATI TERHADAP KINERJA LAYANAN BIRO SUMBER
DAYA MANUSIA POLDA LAMPUNG BERBASIS SERVQUAL**

DAFTAR KUISIONER KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN DAN EMPATI (X1-X4)

No.	DAFTAR PERNYATAAN	TANGGAPAN				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
X1. Keandalan						
1.	Pelayanan yang diberikan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung sesuai dengan janji yang disampaikan.					
2.	Pelayanan diberikan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung secara akurat dan tepat waktu					
3.	Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung merasa dapat mengandalkan pelayanan yang diberikan					
4.	Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung menunjukkan konsistensi dalam kualitas pelayanannya					
5.	Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung Memiliki prosedur yang mudah					
6.	Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung selalu melayani dengan sopan					
7.	Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung selalu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu					
8.	Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung selalu teliti dalam menangani laporan					
9.	Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung selalu mengerjakan tugas sesuai bidangnya					
10.	Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung menyelesaikan problem yang dihadapi masyarakat					
X2. Daya Tanggap						
1.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung selalu melayani masyarakat dengan cepat					
2.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung tanggap apabila masyarakat membutuhkan bantuan					
3.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung memberikan layanan secara cepat dan tepat					

4.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung selalu bersikap ramah ketika memberikan pelayanan					
5.	Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung memiliki proses yang cepat dalam memberikan pelayanan.					
6.	Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung memiliki petugas yang datang tepat waktu.					
7.	Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung cepat tanggap dalam menerima laporan masyarakat					
8.	Pelayanan Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung sudah baik					
9.	Penanganan masalah yang dilakukan Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung cepat diselesaikan					
10.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung menginformasikan cara mendapatkan pelayanan dengan baik					
X₃. Jaminan						
1.	Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung memiliki Personel yang dapat dipercaya					
2.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung memiliki empati dalam melayani masyarakat					
3.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung sikap profesional dalam melayani masyarakat					
4.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung sangat terampil dalam melayani masyarakat					
5.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung mampu melayani dan memberikan informasi kepada masyarakat					
6.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung mampu menjelaskan informasi yang dibutuhkan masyarakat					
7.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung mampu memberikan kenyamanan kepada masyarakat					
8.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik					
9.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung memiliki pengetahuan					

	yang memadai untuk menjawab pertanyaan masyarakat					
10.	Kenyamanan yang diberikan Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung sudah baik					
X4. Empati						
1.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung memberikan perhatian secara individual kepada masyarakat					
2.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung memahami kebutuhan masyarakat					
3.	Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung memiliki Anggota yang berperilaku baik					
4.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung mudah dihubungi oleh masyarakat					
5.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat					
6.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dengan sigap					
7.	Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung mempunyai Anggota yang memiliki pengetahuan luas dalam menjalankan profesinya.					
8.	Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung mempunyai Anggota dengan reputasi yang baik dalam menjalankan tugasnya					
9.	Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung mempunyai Anggota yang teliti dalam menjalankan tugasnya.					
10.	Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung mempunyai Anggota yang cepat dalam menjalankan tugasnya.					

DAFTAR KUISIONER KINERJA (Y)

No.	DAFTAR PERNYATAAN	TANGGAPAN				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
Y. Kinerja						
1.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung mampu melaksanakan tugas yang diberikan dengan baik					
2.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung dapat menyelesaikan pekerjaan secara efektif					
3.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung mengerjakan pekerjaan dengan penuh ketelitian, cermat dan perhitungan					
4.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung mencapai standar kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh instansi dengan baik dan optimal					
5.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan deadline yang telah ditentukan oleh instansi					
6.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung selalu fokus dalam menyelesaikan pekerjaan					
7.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung hadir tepat waktu dalam bekerja					
8.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung memahami uraian pekerjaan, indikator pekerjaan, dan target yang harus diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
9.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung bersedia mengikuti arahan dan petunjuk dari Atasan					
10.	Anggota Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung mampu melakukan pekerjaan secara team dengan baik					

DATA NILAI X_1 (Keandalan)

NOMOR RESPONDEN	Keandalan										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	43
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32
5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	45
6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	41
7	5	3	3	5	4	4	4	5	4	4	41
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
9	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	40
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
11	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	37
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
13	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	41
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
15	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	41
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
17	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	42
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	32
19	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
21	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	41
22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
23	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	38
24	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32
25	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	36
26	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32
27	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	39
28	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	33
29	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	39
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
TOTAL	110	106	98	111	106	104	110	114	113	106	

DATA NILAI X_2 (Daya Tanggap)

NOMOR RESPONDEN	Daya Tanggap										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	44
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	46
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	45
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
7	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
9	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	43
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
11	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	41
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
13	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	44
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
15	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
17	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	43
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
19	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	43
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
21	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
23	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	40
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	32
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
26	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	33
27	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
29	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
30	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	32
TOTAL	104	110	114	113	106	113	111	109	115	102	

DATA NILAI X_3 (Jaminan)

NOMOR RESPONDEN	Jaminan										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	43
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	41
6	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	30
7	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	43
8	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	30
9	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	42
10	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	30
11	4	5	5	4	3	4	2	4	3	4	38
12	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	29
13	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	38
14	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	27
15	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	41
16	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
17	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	40
18	3	3	2	3	3	3	2	3	5	3	30
19	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	39
20	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	31
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
22	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29
23	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
24	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	30
25	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
26	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	31
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	3	5	2	4	3	3	2	3	3	3	31
29	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	40
30	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	31
TOTAL	113	110	106	110	101	112	91	98	108	107	

DATA NILAI X₄ (Empati)

NOMOR RESPONDEN	Empati										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	44
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	44
6	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	30
7	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	44
8	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	30
9	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	43
10	3	3	3	3	3	4	3	5	2	3	32
11	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	44
12	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	30
13	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	45
14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
15	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
17	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44
18	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	32
19	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	43
20	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	32
21	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	43
22	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32
23	3	4	5	4	4	5	3	5	4	4	41
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
25	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	42
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
27	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	41
28	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	32
29	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43
30	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
JUMLAH	104	110	114	113	108	126	108	116	101	107	

DATA NILAI Y (Kinerja)

NOMOR RESPONDEN	Kinerja										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL
1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	28
5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	43
6	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
7	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
8	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28
9	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	42
10	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	27
11	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	39
12	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	26
13	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37
14	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	28
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
17	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	41
18	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	32
19	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	38
20	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	32
21	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	40
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
23	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	41
24	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	31
25	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	40
26	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	28
27	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
28	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	28
29	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	39
30	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	32
JUMLAH	109	99	111	102	97	108	105	104	102	107	

LAMPIRAN

VALIDITAS SOAL KEANDALAN

[illegible]

soal8	Pearson	,572*	,543*		,470*	,782*	,828*	,821*		,742*	,755*	
	Correlation	*	*	,225	*	*	*	*	1	*	*	,849**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,232	,009	,000	,000	,000		,000	,000	,000
soal9	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	,509*	,447*	,175	,276	,726*	,854*	,761*	,742*		,854*	
	Correlation	*	*			*	*	*	*	1	*	,792**
soal10	Sig. (2-tailed)	,004	,013	,355	,140	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	,579*	,410*	,089	,258	,807*	,814*	,820*	,755*	,854*		
total	Correlation	*	*			*	*	*	*	*	1	,805**
	Sig. (2-tailed)	,001	,024	,638	,169	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson	,685*	,611*	,429*	,431*	,747*	,847*	,826*	,849*	,792*	,805*	
	Correlation	*	*			*	*	*	*	*	*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,018	,018	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
total	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

VALIDITAS SOAL DAYA TANGGAP

		Correlations										total
		soal 1	soal 2	soal 3	soal 4	soal 5	soal 6	soal 7	soal 8	soal 9	soal 10	
soal1	Pearson Correlation	1	,867*	,828*	,854*	,814*	,892*	,743*	,769*	,667*	,736*	,936**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal2	Pearson Correlation	,867*	1	,821*	,761*	,820*	,883*	,667*	,718*	,630*	,730*	,907**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal3	Pearson Correlation	,828*	,821*	1	,742*	,755*	,843*	,685*	,801*	,625*	,734*	,905**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal4	Pearson Correlation	,854*	,761*	,742*	1	,854*	,854*	,726*	,730*	,556*	,576*	,884**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,001	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal5	Pearson Correlation	,814*	,820*	,755*	,854*	1	,877*	,644*	,677*	,563*	,726*	,885**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal6	Pearson Correlation	,892*	,883*	,843*	,854*	,877*	1	,691*	,751*	,690*	,790*	,951**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal7	Pearson Correlation	,743*	,667*	,685*	,726*	,644*	,691*	1	,685*	,647*	,517*	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal8	Pearson Correlation	,769*	,718*	,801*	,730*	,677*	,751*	,685*	1	,654*	,617*	,854**

soal9	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,667*	,630*	,625*	,556*	,563*	,690*	,647*	,654*	1	,649*	,767**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,001	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,736*	,730*	,734*	,576*	,726*	,790*	,517*	,617*	,649*	1	,799**
soal10	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,003	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,936*	,907*	,905*	,884*	,885*	,951*	,810*	,854*	,767*	,799*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,936*	,907*	,905*	,884*	,885*	,951*	,810*	,854*	,767*	,799*	1
total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

VALIDITAS SOAL JAMINAN

		Correlations										
		soal 1	soal 2	soal 3	soal 4	soal 5	soal 6	soal 7	soal 8	soal 9	soal 10	total
soal1	Pearson Correlation	1	,657*	,700*	,770*	,767*	,805*	,747*	,745*	,120	,841*	,927*
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,527	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal2	Pearson Correlation	,657*	1	,521*	,773*	,494*	,577*	,418*	,659*	,000	,654*	,736*
	Sig. (2-tailed)	,000		,003	,000	,006	,001	,021	,000	1,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal3	Pearson Correlation	,700*	,521*	1	,611*	,490*	,638*	,547*	,664*	,026	,777*	,775*
	Sig. (2-tailed)	,000	,003		,000	,006	,000	,002	,000	,890	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal4	Pearson Correlation	,770*	,773*	,611*	1	,682*	,676*	,557*	,773*	,000	,667*	,833*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,001	,000	1,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal5	Pearson Correlation	,767*	,494*	,490*	,682*	1	,785*	,776*	,558*	,404*	,629*	,841*
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,006	,000		,000	,000	,001	,027	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal6	Pearson Correlation	,805*	,577*	,638*	,676*	,785*	1	,737*	,567*	,247	,814*	,881*
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000		,000	,001	,187	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal7	Pearson Correlation	,747*	,418*	,547*	,557*	,776*	,737*	1	,451*	,264	,673*	,800*
	Sig. (2-tailed)	,000	,021	,002	,001	,000	,000		,012	,158	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal8	Pearson Correlation	,745*	,659*	,664*	,773*	,558*	,567*	,451*	1	,078	,732*	,802*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,001	,012		,681	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal9	Pearson Correlation	,120	,000	,026	,000	,404*	,247	,264	,078	1	,162	,783

soal10	Sig. (2-tailed)	,527	1,00 0	,890	1,00 0	,027	,187	,158	,681		,393	,129
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson	,841*	,654*	,777*	,667*	,629*	,814*	,673*	,732*			
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	,162	1	,895*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,393		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson	,927*	,736*	,775*	,833*	,841*	,881*	,800*	,802*		,895*	
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	,283	*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,129	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

VALIDITAS SOAL EMPATI

[illegible]

soal10	Pearson	,845*	,774*	,849*	,740*	,738*	,799*	,654*	,521*	,769*	1	,903*
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*		*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson	,943*	,910*	,904*	,886*	,853*	,868*	,785*	,597*	,832*	,903*	1
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

VALIDITAS SOAL KINERJA

		Correlations										
		soal 1	soal 2	soal 3	soal 4	soal 5	soal 6	soal 7	soal 8	soal 9	soal 10	total
soal1	Pearson Correlation	1	,598*	,735*	,714*	,736*	,713*	,797*	,687*		,768*	
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,131	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal2	Pearson Correlation	,598*	1	,777*	,785*	,589*	,561*	,812*	,613*		,754*	
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,001	,001	,000	,000	,037	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal3	Pearson Correlation	,735*	,777*	1	,810*	,662*	,715*	,896*	,635*		,771*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,112	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal4	Pearson Correlation	,714*	,785*	,810*	1	,625*	,736*	,873*	,741*		,801*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,054	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal5	Pearson Correlation	,736*	,589*	,662*	,625*	1	,687*	,792*	,733*		,670*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000		,000	,000	,000	,028	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal6	Pearson Correlation	,713*	,561*	,715*	,736*	,687*	1	,833*	,647*		,731*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000		,000	,000	,018	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal7	Pearson Correlation	,797*	,812*	,896*	,873*	,792*	,833*	1	,755*		,895*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,058	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
soal8	Pearson Correlation	,687*	,613*	,635*	,741*	,733*	,647*	,755*	1	,249	,682*	

soal9	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,184	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,282	,382*	,296	,355	,401*	,429*	,350	,249	1	,388*	,534**
	Sig. (2-tailed)	,131	,037	,112	,054	,028	,018	,058	,184		,034	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,768*	,754*	,771*	,801*	,670*	,731*	,895*	,682*	,388*	1	,889**
soal10	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,034		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,842*	,830*	,875*	,888*	,830*	,850*	,955*	,798*	,534*	,889*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,842*	,830*	,875*	,888*	,830*	,850*	,955*	,798*	,534*	,889*	1
total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Keandalan (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,911	10

Daya Tanggap (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,960	10

Jaminan (X₃)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,924	10

Empati (X₄)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,951	10

Kinerja (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,938	10

Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,021	2,327		,009	,993
Keandalan	-,069	,145	-,059	-,474	,640
Daya.Tanggap	,214	,280	,224	,763	,453
Jaminan	,675	,217	,642	3,114	,005
Empati	,154	,246	,163	,625	,538

a. Dependent Variable: Kinerja

Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,966 ^a	,933	,922	1,660

a. Predictors: (Constant), Empati, Keandalan, Jaminan, Daya.Tanggap

Uji Hipotesis

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	961,870	4	240,468	87,215	,000 ^b
Residual	68,930	25	2,757		
Total	1030,800	29			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Empati, Keandalan, Jaminan, Daya.Tanggap

